Presentación

Hay empresas que desde su misma creación se instalan en la vida y en el corazón de la gente. En general, son compañías que dan respuesta a un anhelo colectivo e interpretan lo mejor de su cultura, de sus valores, para expresarlo en proyectos y realizaciones que generan bienestar y desarrollo social.

EPM es una de esas organizaciones que ha crecido con la gente. Varias generaciones de colombianos han participado en este proceso que se inició en 1955 y continúa en ritmo ascendente, asumiendo nuevos retos, más ambiciosos en términos de resultados económicos y sociales, pero sin abandonar esos principios que le dieron vida en la Medellín de entonces, cuando esta ciudad colombiana apenas empezaba a emerger como un referente urbano e industrial del país.

Nos enorgullece saber que en medio de la agitada vida de hoy, cuando la información circula en forma vertiginosa y las percepciones del mundo están igualmente signadas por la rapidez y la globalidad, en la región de Antioquia y en toda Colombia se conserve frente a EPM un gran sentido de pertenencia y de reconocimiento a sus ejecutorias en lo técnico, financiero, social y ambiental.

Esto le da un sentido especial a lo que hoy estamos haciendo. Es un compromiso y una responsabilidad que se refleja en el proceso que hemos iniciado para consolidarnos más como Grupo Empresarial.

El Grupo EPM, compuesto ahora por 40 empresas, localizadas principalmente en Colombia, Guatemala, El Salvador y Panamá, ha entrado en una interesante fase de su desarrollo. Una vez iniciada en firme la internacionalización con la adquisición en 2010 de varias compañías centroamericanas, queremos que esa escuela empresarial originada en Medellín, con su estilo de trabajo, sus conocimientos y sus valiosas experiencias, traspase en forma decisiva las fronteras nacionales.

¿Y cómo lo estamos haciendo? Nuestro propósito empresarial es la sostenibilidad, por lo cual buscamos que la actuación de cada empresa del Grupo refleje un genuino interés por equilibrar los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales. Queremos construir territorios competitivos y sostenibles, porque consideramos que el éxito de una compañía debe ser paralelo al bienestar de la comunidad. Tenemos la convicción de que todo adquiere un sentido especial cuando aprendemos a mirar el entorno y actuar en consecuencia.

Esto hace que un proyecto como el de la hidroeléctrica Ituango, vital para el futuro de Colombia, no sea solo sea un reto técnico y financiero; en realidad, para nosotros representa ante todo un gran desafío social. Son muchas las carencias en los 12 municipios del área de influencia directa de la obra, y por eso estamos trabajando con la Gobernación de Antioquia, el IDEA, la Alcaldía de Medellín y las administraciones locales para hacer frente a esa problemática histórica con el Plan Integral Hidroeléctrica Ituango y una inversión social adicional por USD100 millones, recursos que estarán dirigidos específicamente a unas líneas de actuación seleccionadas a partir de los respectivos planes de desarrollo del Departamento y de los municipios: institucionalidad, conectividad, desarrollo para el bienestar social, educación, salud, proyectos productivos y servicios públicos.

Esa misma dinámica es la que se refleja en las demás acciones del Grupo EPM en las comunidades donde hacemos presencia. Así fue como empezamos a llegar a Urabá con nuestro servicio de gas natural por red y abrimos en el Valle de Aburrá las primeras estaciones de gas natural vehicular con marca propia como un nuevo aporte para la promoción de la movilidad sostenible. Y también se aprecia en otro importante reto: el Inteceptor Norte y la planta de tratamiento de aguas residuales Bello, la de mayor capacidad dentro del sistema de saneamiento del río Medellín, cuya construcción iniciamos en 2012.

El desarrollo de las empresas regionales de Aguas, los avances que se registran en el programa Antioquia Iluminada, la Energía Prepago, los programas de financiación para facilitar el acceso a los servicios públicos, la atención cálida y eficiente a los clientes, la generación de empleo, las becas para la educación superior, la transparencia, la calidad certificada en los servicios, el énfasis en la protección del medio ambiente, el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, el talento de la gente que trabaja en el Grupo EPM, la innovación, la disposición al cambio, el apoyo de la comunidad, la confianza y la buena reputación que generamos.

Todos son elementos de una gestión cuyo lenguaje profundamente humano queremos mostrar en este informe que integra las dimensiones social, financiera y ambiental, además de dar cuenta de los avances que registramos en materia de Gobierno Corporativo.

EPM es un ejemplo de fe en lo público y el esfuerzo de viabilizar las regiones donde actuamos, con responsabilidad social y ambiental, subraya esa condición que siempre ha estado inmersa en la organización pero que ahora queremos proyectar más y con mayor claridad.

En este informe, el primero que publicamos solo en versión digital como un aporte a la protección del medio ambiente, esperamos que cada lector interesado en conocer los resultados de EPM en 2012 logre ver más allá de las cifras y encontrar, tras la breve elocuencia de los números, la fuerza del trabajo en equipo, la disciplina, la rectitud y el cariño que imprimimos en el Grupo EPM a las cosas que hacemos.

Contar estos hechos es una forma de decir gracias, con todas las letras, a las personas, las empresas y las instituciones que nos vienen acompañando porque reconocen en el Grupo EPM un aliado que habla su mismo lenguaje y comparte sus sueños de un mundo mejor para todos.

Juan Esteban Calle Restrepo
Gerente General

Grupo Directivo de EPM

Juan Esteban Calle Restrepo
Gerente General

Jesús Arturo Aristizábal Guevara
Director de Energía

Eduardo Esteban Cadavid Restrepo
Director de Aguas

Maritza Alzate Buitrago
Secretaria General

Adriana María Palau Ángel
Directora de Planeación Institucional

Rubén Darío Álvarez Ochoa
Director (E) de Servicios Institucionales

Hernán Darío Vergara Castro
Director de Control Interno

Ana Mercedes Villegas Mejía
Directora de Responsabilidad Empresarial

Diana Rúa Jaramillo
Directora de Finanzas Institucionales

Ana María Restrepo Botero
Directora de Gestión Humana y Organizacional

Gabriel Jaime Betancourt Mesa
Director de Crecimiento Internacional

Ana Cristina Navarro Posada
Jefe de la Unidad de Comunicaciones

Valeria Restrepo Abad
Asesora de Proyectos Especiales

Junta Directiva de EPM

Aníbal Gaviria Correa
Presidente

Rubén Hernando Fernández Andrade
Vocal

Luis Fernando Arbeláez Sierra
Vocal

Beatriz Restrepo Gallego
Vocal

Andrés Bernal Correa
Vocal

Manuel Santiago Mejía Correa
Vocal de Control

Gabriel Ricardo Maya Maya
Vocal de Control

Alberto Arroyave Lema
Vocal de Control

Invitados permanentes

David Rodríguez Restrepo
Secretario de Hacienda del Municipio de Medellín

Jorge Pérez Jaramillo
Director del Departamento Administrativo de Planeación, Municipio de Medellín

Álvaro Iván Berdugo López
Vicealcalde de Gestión Territorial

Informe de gestión 2012
presentado por el Gerente General y los miembros de la Junta Directiva de EPM

En desarrollo de su propósito de sostenibilidad, el Grupo EPM viene presentando un crecimiento acelerado en el mercado nacional e internacional. En el año 2011 la organización logró el cumplimiento de la MEGA (USD5,550 millones de ingresos), un hito que se tenía previsto para el año 2015.

Son resultados que nos plantean un reto importante: buscar una mayor consolidación como Grupo Empresarial para poder seguir llevando calidad de vida a muchas más familias y competitividad a muchas más industrias en muchas más geografías. Necesitamos trazarnos un rumbo superior, una nueva MEGA, un camino que nos permita seguir creciendo y, al mismo tiempo, generando bienestar y desarrollo social, con un profundo respeto por la sostenibilidad.

En el año 2012 emprendimos este reto, fijamos un nuevo rumbo que nos debe llevar a consolidarnos en el año 2022 como uno de los 50 Grupos Empresariales más importantes en América Latina y a ser reconocidos como jalonadores del desarrollo de las regiones donde actuamos.

En este informe queremos destacar las principales ejecutorias del 2012 en cada una de las líneas de negocio, las cuales nos posicionan como empresa líder en el sector público. Los buenos resultados del periodo nos permiten continuar aportando recursos importantes a nuestro dueño, el Municipio de Medellín, y contribuir de manera significativa al desarrollo y a la búsqueda de equidad en la ciudad, la región y el país.

Este fue un año de avances significativos en el sueño de construir la hidroeléctrica Ituango, que será la central de generación de energía más grande de Colombia, con 2,400 megavatios, lo que va a representar cerca del 17% de la capacidad instalada de generación del país. En 2012 adjudicamos el contrato para la construcción de las obras principales, el más grande adjudicado por la empresa en su historia, el contrato para los equipos electromecánicos y definimos la estructura societaria que fuera más óptima para el desarrollo de esta megaobra.

Adicionalmente con la adquisición del proyecto Espíritu Santo en la misma cuenca del rio Cauca, dimos un paso trascendental para consolidar lo que será la cadena de generación del futuro de EPM.

Igualmente avanzamos en el desarrollo de programas de alto impacto social como Antioquia Iluminada, con la electrificación de 16,229 viviendas adicionales, para llegar a las 63,291 viviendas en lo que va del programa a la fecha.

Así mismo, se destacan los avances en el programa de energía prepago y "paga a tu medida", que siguen mejorando las condiciones de pago de las comunidades más vulnerables del mercado atendido por EPM. Por su parte, una vez concluido con éxito el programa piloto de medidores de agua prepago quedamos a la espera de las condiciones regulatorias que permitan implementar y masificar el servicio. Estamos comprometidos con seguir avanzando en la consolidación de nuestro modelo de Servicios Públicos Integrados prepago para población vulnerable.

En 2012, además de iniciar las obras del Interceptor Norte, EPM adjudicó el contrato para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales Bello, la más grande del sistema de saneamiento del río Medellín. La primera piedra de la obra se puso en noviembre.

El agua, hilo conductor y lenguaje que expresa la dinámica empresarial de EPM, fue objeto de un homenaje especial con la apertura del Museo del Agua, un lugar para el aprendizaje en contacto con la ciencia, el arte y la tecnología que ha tenido gran acogida por el público estudiantil.

En Gas Natural, EPM proyectó aún más su liderazgo regional con la llegada a Urabá (Apartadó, Necoclí y Chigorodó) para prestar el servicio y apoyar, con la prestación integrada de servicios públicos de calidad y a través de una gerencia creada especialmente para la región, el esfuerzo institucional dirigido a impulsar el desarrollo en esta importante sección de la geografía antioqueña.

El año fue también muy positivo en el avance de nuestra estrategia de movilidad sostenible gracias a la apertura de las primeras 8 estaciones de servicio EPM de gas natural vehicular, al inicio de nuestro programa de fidelización y al lanzamiento de un plan piloto de vehículos y motos eléctricas.

Adicionalmente, avanzamos en la estructuración y lanzamiento del programa de Unidades de Vida Articulada, UVA, conjuntamente con la Alcaldía de Medellín, un proyecto que nos va a permitir abrir algunos de nuestros tanques, subestaciones y plantas para estar más cerca de las comunidades que servimos aportando al espacio público, la construcción de la cultura EPM, la educación y el esparcimiento de nuestros usuarios.

Como ya lo mencionamos, los resultados financieros en el año 2012 fueron muy positivos, alcanzando unos ingresos operativos de $5.4 billones y una utilidad de $1.7 billones. Trasladamos al Municipio de Medellín excedentes por cerca de $840,000 millones.

Los pagos de transferencias extraordinarias para este periodo representaron el 45%, aumentando en un 6% respecto al 2011.

Desempeño de la economía

Es evidente que la desaceleración económica mundial impactó la economía colombiana, especialmente en los últimos meses del año anterior, lo cual se ve reflejado en la caída en los niveles de exportación, el descenso en el ritmo de producción industrial y en el leve estancamiento en la generación de empleo. A partir de los datos del PIB del tercer trimestre y las cifras más recientes del cuarto trimestre, que evidencian una caída en el ritmo económico, el Banco de la República revisó a la baja su expectativa de crecimiento económico para el 2012, situándola un poco por debajo del 4%, al tiempo que comenzó a realizar los ajustes a la baja de su tasa de interés de referencia.

Sin embargo, la economía colombiana ha logrado sortear de la mejor forma el difícil entorno económico mundial, presentando crecimientos del PIB superiores a la mayoría de países de América Latina y manteniendo, además, una importante estabilidad macroeconómica que se refleja en la inflación que a diciembre de 2012 se situó en el 2.44%. Por otro lado, se mantuvo la tendencia de revaluación del peso frente al dólar, el cual cerró con una tasa de 1,768.23 $/USD, lo que equivale a una revaluación del 8.98%.

Al cierre del año 2012, la demanda de energía eléctrica en el país presentó un crecimiento del 3.8% frente al 2011, el más alto de los últimos 5 años. La demanda de energía del sector no regulado, industria y comercio, presentó un crecimiento del 6.8%, jalonado especialmente por las actividades de explotación de minas y canteras, donde se destaca el comportamiento de Cerromatoso. La demanda del sector regulado creció el 2.5%.

Desempeño operativo

Durante el año 2012 los ingresos operacionales del negocio de Aguas crecieron un 3% con respecto a 2011. En acueducto aumentaron el 3% y en aguas residuales el 4%.

Los ingresos por cargo fijo y consumo presentaron un crecimiento del 5.2% en Aguas, el 5.9% en acueducto y el 4.6% en aguas residuales. En términos de usuarios los incrementos fueron del 2.3% en acueducto y del 2.5% en aguas residuales, mientras que los consumos y vertimientos también se incrementaron en 2.1% y 2.9% respectivamente.

En el negocio de Generación Energía los ingresos operacionales crecieron el 5% frente al año anterior. Se destaca la mayor generación real en el 2012 que al cerrar el acumulado año en 15,452 GWh, estuvo por encima en 1,997 GWh respecto a 2011. En ambos años se presentaron restricciones por indisponibilidad de líneas de transmisión, aunque en 2011 el problema fue de mayor magnitud; adicionalmente, en 2012 la central hidroeléctrica Porce III estuvo disponible para la operación con todas sus unidades, mientras que en 2011 las unidades fueron entrando en forma escalonada.

El precio de bolsa promedio para el 2012 está 40 $/KWh por encima del precio del 2011, el promedio del precio de bolsa para el 2011 fue de 77 $/KWh mientras que en 2012 el promedio fue de 117 $/KWh, esta diferencia se debe al aumento del precio de bolsa ente agosto y diciembre de 2012 por los bajos caudales como efecto del calentamiento del océano Pacífico.

Otro aspecto que se destaca es el comportamiento en los ingresos por ventas de contratos de largo plazo que, incluyendo los grandes clientes, presentó un incremento en las cantidades vendidas de 720 GWh en 2012 frente a las registradas en 2011. En los precios se registró un equilibrio entre los precios de ambos años por la combinación de dos efectos: el aumento del precio de venta en pesos constantes y el descenso del IPP en el 2012 por la indexación a pesos corrientes.

Los ingresos operacionales del negocio de Transmisión y Distribución de Energía presentaron un crecimiento del 7% con respecto al año anterior, lo que significó un incremento de $145,787 millones; los ingresos del comercializador crecieron $131,084 millones por un mayor ingreso unitario promedio que creció el 6% y una mayor demanda de 104 GWh; los ingresos del transporte crecieron por la aplicación de un cargo mayor al del período anterior, explicado en gran medida por la implantación del Área de Distribución de Energía Eléctrica Centro.

A partir del mes de mayo empezó a operar en Colombia el Área de Distribución de Energía Eléctrica Centro, que comprende Antioquia y todos los departamentos donde el Grupo EPM tiene filiales de energía, además de Ruitoque (Santander) y la Empresa de Energía de Pereira.

Como el cargo total del Área Centro resulta de promediar los cargos de las siete empresas que la conforman, esto significa que las tarifas de energía eléctrica se incrementaron para algunos usuarios, como es el caso de EPM, CENS (Centrales Eléctricas del Norte de Santander) y EEP (Empresa de Energía de Pereira), mientras que disminuyeron para otros, como sucedió con los clientes de EDEQ (Empresa de Energía del Quindío), CHEC (Central Hidroeléctrica de Caldas), ESSA (Electrificadora del Santander) y Ruitoque. La mayor disminución se registró en Ruitoque (20%), EDEQ (13%) y CHEC (9.8%), mientras que en CENS y EEP se presentaron los mayores incrementos. Para EPM implicó un incremento del 3.2%.

En el negocio del Gas los ingresos operacionales crecieron el 12% frente al año anterior, con un incremento en clientes del 16% y en consumos del 5%. Aunque para el año 2012 teníamos como meta el ingreso de 67,090 clientes adicionales, fue superada al terminar el año con 88,556 clientes adicionales. Al finalizar el año 2012, el acumulado de clientes supera los 720,000.

Dos hechos para destacar en el negocio del Gas: de un lado, la llegada de EPM a Urabá con el servicio de gas natural, a partir de la compra de los activos de la empresa LíneaGas en esta región y la ejecución de un plan de inversiones que se viene adelantando desde el mes de julio de 2012, con el propósito de construir las obras de infraestructura necesarias para llevar el servicio y mejorar la calidad de vida de los habitantes de esta importante región antioqueña.

El otro hecho para resaltar en esta materia es el ingreso de EPM al negocio de distribución de Gas Natural Vehicular con la inauguración de las primeras ocho estaciones de servicio de GNV con marca EPM. La empresa incursiona en este campo a través de un plan de inversiones que contempla la compra de estaciones de servicio, la construcción de otras nuevas y la celebración de alianzas y convenios con distintos agentes del mercado para impulsar el uso del combustible en la región.

Crecimiento nacional e internacional

Mediante la creación de la filial EPM Internacional, domiciliada en Panamá, durante el año 2012 adelantamos la ejecución de un proyecto de reorganización societaria internacional. Esta filial permitirá optimizar, simplificar y hacer más eficiente la estructura corporativa internacional del Grupo EPM, especialmente para las compañías ubicadas en Panamá, Guatemala, El Salvador e Islas Caimán.

A finales del 2012 EPM adquirió el 100% de las acciones de la firma panameña Espíritu Santo Energy S. de R.L., compañía que a su vez tiene los derechos para desarrollar el proyecto hidroeléctrico Espíritu Santo, que generará aproximadamente 600 megavatios de energía.

La transacción, cerrada por un monto de USD 70 millones, contempla pagos condicionados de acuerdo con el cumplimiento de distintos hitos en la ejecución del proyecto, entre ellos la aprobación de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la obtención y cesión de la licencia ambiental.

El proyecto Espíritu Santo se construirá sobre la cuenca del río Cauca, en el Norte de Antioquia. Su desarrollo será una experiencia importante dentro de la participación del Grupo EPM en la construcción de territorios sostenibles para el bienestar de las comunidades.

Con esta adquisición, EPM sigue configurando un portafolio de opciones de crecimiento en generación, con el cual prácticamente asegura el cumplimiento de la estrategia de crecimiento nacional que la empresa definió en esta materia para las próximas décadas.

En el negocio de Generación Energía realizamos inversiones de infraestructura por cerca de $135,000 millones, donde se destacan obras finales de Porce III por $81,000 millones y modernización de otros activos de generación por cerca de $54,000 millones.

En los negocios de Transmisión y Distribución de Energía realizamos inversiones por $241,000 millones, de las cuales se destacan obras de expansión de la infraestructura por $120,000 millones y electrificación rural por cerca de $70,000 millones. En desarrollo de estas últimas, al mes de diciembre se tenía prevista la electrificación de 14,547 viviendas y el resultado de ejecución en el año fue de 16,229, para un cumplimiento del 112%.

En el negocio del Gas realizamos inversiones de infraestructura por $27,500 millones, entre ellas cerca de $10,500 millones en expansión para el Valle de Aburrá, y $15,600 millones en el negocio de Gas Natural Comprimido, de los cuales $8,600 corresponden a inversiones en la región de Urabá.

A comienzos de julio de 2012 EPM formalizó el compromiso para llevar su programa "Gas sin fronteras" a cinco municipios y varios corregimientos de Urabá, con inversiones cercanas a los $27,000 millones, incluyendo la compra de activos fijos.

El gas natural de EPM está llegando a Urabá bajo la modalidad de GNC (Gas Natural Comprimido), al igual que en el Oriente, el Norte, el Occidente y el Suroeste de Antioquia. Las obras contemplan la extensión de 472 kilómetros de redes externas e internas, cuatro estaciones de descompresión (una por cada municipio), la construcción de obras civiles y obras complementarias en otros frentes de infraestructura. El servicio se empezó a prestar de manera escalonada en Apartado y Carepa el último trimestre del 2012 y estará entrando en operación en Turbo, Chigorodó y Necoclí en el primer semestre de 2013.

Fuente: modelo ad hoc para EPM. Ipsos Napoleón Franco

Por su parte, en el negocio de Aguas se ejecutaron obras de infraestructura por $103,053 millones, de las cuales se destacan las inversiones en acueducto por $57,140 y en aguas residuales por $45,913 millones.

Estas acciones de crecimiento, se complementan con el empeño de la empresa por lograr una coherencia entre sus acciones y la percepción que sus diferentes grupos de interés tienen de ella. Es así como, en línea con lo practicado desde hace una década, EPM desarrolla importantes esfuerzos para gestionar su reputación corporativa, que incluyen una medición anual con metodologías adaptadas a su contexto empresarial y a sus grupos de interés, para hacer visible la reputación con cada uno de ellos y orientar de manera más contundente las acciones de mejoramiento.

Esta gestión de la reputación, ha logrado impactar positivamente mediciones de reconocimiento nacional e internacional como Merco, que evalúa las 100 empresas más importantes del país, en la cual EPM ha logrado estar entre las primeras 10 posiciones y ha mejorado su ranking en los últimos años hasta alcanzar el puesto 5 en 2012.

Acciones de responsabilidad social

2012 fue un año prolífico en el desarrollo de instrumentos internos de gestión transversales a los negocios, con el enfoque de fortalecerlos desde el punto de vista del relacionamiento con sus grupos de interés para incrementar su impacto social.

Son algunos ejemplos la Declaratoria de Cambio Climático y la formulación de su plan de acción, la aprobación de la Política y el levantamiento del mapa de riesgos en derechos humanos; la suscripción por parte de EPM y de las firmas brasileras Alstom Brasil Energía E Transporte Ltda., así como del Consorcio CCC, del Principio de comportamiento responsable sobre derechos humanos, medio ambiente y transparencia, que se constituyeron en los dos primeros contratos en formalizar este tipo de acuerdos.

Pero también se pueden mencionar la aprobación de Modelo, Política y Lineamientos de Control Interno, el desarrollo del canal de gestión ética, la creación de la oficina del Oficial de Cumplimiento, la preparación para la puesta en marcha de las Normas Internaciones de Información Financiera (NIIF), desde enero de 2013, y la planeación del segundo ciclo II del Modelo de relaciones con grupos de interés.

Evento NIIF

En la gestión con grupos de interés se marcó un hito con respecto a los clientes y usuarios, con la formulación del plan de atención de cliente vulnerable, que contempla nueve frentes para analizar la viabilidad económica de iniciativas y ofertas de negocio dirigidas a los subgrupos de menor puntuación en la encuesta Sisben, para brindarles oportunidades de permanecer conectados a los servicios de EPM y, por lo tanto, al bienestar y a las oportunidades de perseguir un mejor futuro. Paga a tu medida, condiciones especiales de Habilitación Viviendas y Energía Prepago, ofertas de crédito, de seguros y de incentivos por el buen comportamiento de pago,son algunas de las alternativas en estudio y desarrollo.

Con ellas hacemos visible a un sector de la población que tiende a no ser reconocido. El cambio conceptual de base está en que la morosidad es un estado de la relación con el usuario o cliente; no la conversión a no cliente, como se concebía en esquemas anteriores.

Esta es una buena noticia en cuanto a la política y la estrategia de la empresa para población vulnerable. Por segundo año consecutivo la morosidad descendió tanto en valores absolutos como en proporción. Mientras que al cierre de 2011 el total de servicios en mora era de 138,018, al cierre de 2012 estos fueron de 112,486, como resultado de la disminución en todos los servicios. En gas, los servicios en mora bajaron de 20,112 en 2011 a 18,293 en 2012; en energía la variación fue de 76,744 a 60,403 y en agua potable la diminución fue de 41,162 morosos el año pasado a 33,790 este año.

Y como porcentaje, los servicios en mora pasaron de representar el 3.99% del total de servicios al 3.02% en energía, del 4.14% al 3.31% en aguas y del 3.22% al 2.55% en gas. Es necesario aclarar que realizamos el seguimiento a servicios y no a usuarios o clientes, pues un mismo usuario o cliente puede tener más de un servicio en mora. Es importante destacar que estas cifras reflejan los efectos de programas de Responsabilidad Social Empresarial como Energía Prepago o como financiación de cuentas que tuvo un importante crecimiento en este año con un excelente indicador de satisfacción con este servicio de 9.4/10 sostenido en los últimos 9 meses.

Habilitación Viviendas, que sigue siendo uno de los estandartes de la empresa para la universalización de los servicios, presentó en 2012 una conexión de 101,574 hogares por esta vía, 1,535 viviendas en acueducto, 23,979 en energía y 76,060 en gas. Este programa facilita el acceso formal de viviendas de los estratos 1, 2 y 3 a los servicios públicos de agua, energía y gas. La empresa asume la construcción de las redes y financia al cliente el costo de la acometida y el medidor a bajas tasas de interés por un plazo de hasta 120 meses. En el año se hizo un esfuerzo importante para bajar costos, sobre todo en gas, que es el servicio público donde presentamos una menor cobertura. La tasa ofrecida para facilitar conexiones en este servicio fue del DTF+4. Teniendo en cuenta las tasas de mercado en el sistema financiero, Habilitación Viviendas representó para los clientes un ahorro de $6,947 millones en el primer año de financiación.

La universalización del servicio como uno de los dos focos de la política de Responsabilidad Social Empresarial, siguió con firmeza hacia adelante. Con Antioquia Iluminada, el programa de electrificación rural, se electrificaron 16,229 viviendas en las que habitan 64,162 personas, con las cuales se superó la meta en 4%. Desde el año 2009 se ha dado acceso al servicio a 63,291 viviendas, y desde 2012 ya no es un programa especial sino una oferta definida e integrada al portafolio de la empresa.

Lo mismo que sucede con Energía Prepago, que al finalizar el proyecto Todos Conectados ingresó en 2012 a la oferta normal y conectó a 12,184 instalaciones sobre un cálculo de demanda de 15,000. Algunas dificultades logísticas para la zona rural y de orden público en algunos sectores de la ciudad impidieron el logro de la meta.

Aguas finalizó con éxito el piloto de su oferta prepago, con un 80% de aceptación por parte de los usuarios. Comienza la fase de desarrollo de la oferta en sus variables jurídicas, técnicas, comerciales y educativas para hacer el lanzamiento comercial de la oferta.

El servicio de gas continuó con la expansión en el departamento de Antioquia, con beneficio para 86,459 familias. Así mismo continuó con su impulso para la conversión de vehículos a Gas Natural Vehicular, con 3,310 conversiones nuevas en el Valle de Aburrá e incremento en los consumos de gas en un 15% aproximadamente, con respecto al año 2011.

El programa de financiación social, que se implementa a través de la Tarjeta Grupo EPM, vinculó a 43,200 nuevas familias tarjetahabientes y lanzó nuevos programas de crédito para impulsar el desarrollo y apalancar negocios: el programa Crecer, dirigido a Mypes, y los programas para financiar gasodomésticos, conversiones de vehículos a GNV o paquetes de servicio y equipos para UNE. En el año, el programa otorgó créditos por $45,311 millones a 36,279 usuarios.

La atención al cliente de EPM, tanto en el Valle de Aburrá como en las regiones, se fortaleció a través de la incorporación de tecnologías de conectividad. Se implementaron servicios como el de Asesoría en Línea, mediante el cual las oficinas de mayor afluencia de público o aquellas que por dimensionamiento tienen menos asesores, pueden en momentos pico conectar a sus clientes en módulos especiales con asesores de las demás oficinas e interactuar de manera normal. También se habilitó la atención vía chat, se puso en funcionamiento la consulta de la factura vía web en los portales de Grandes Clientes y Clientes Masivos y se incrementó en un 30% la jornada de atención al público en tres oficinas del mercado regional y tres en el mercado metropolitano.

Y aún más allá de la frontera que marca la relación con los clientes, EPM siguió siendo en 2012 un aliado para el desarrollo regional, en actuaciones con otras entidades. A través de la Fundación EPM se instalaron 39 plantas de potabilización en el marco del programa Agua para la educación, educación para el agua, se participó en el convenio AMA para el otorgamiento de becas para la Educación Superior, con el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia; y se gestionó el programa "Red de Bibliotecas", con 62 bibliotecas vinculadas del Valle de Aburrá y el Oriente antioqueño.

Con el Alumbrado Navideño, EPM extiende sus actuaciones en beneficio del posicionamiento de Medellín a nivel nacional e internacional, a través de la contribución al sector turístico, la generación de empleo, la conservación del medio ambiente, la inclusión social y la innovación permanente. Por dos años consecutivos Medellín ha alcanzado un lugar en el listado de ***National Geographic*** como una de las 10 ciudades del mundo con mejor iluminación navideña.

Y precisamente nuestro Alumbrado Navideño nos da un puesto destacado en la Comunidad Internacional de Ciudades Iluminadas -por sus siglas en inglés LUCI-, organización de la que Medellín hace parte desde el año 2009, y que en 2012 eligió a nuestra ciudad como sede de su evento anual más importante: la Asamblea General Anual LUCI, que convocó a más de 100 representantes de 18 ciudades de Europa, Asia y América, a quienes sorprendimos con los 18 millones de bombillos que conformaron el Alumbrado Navideño "Naturaleza, vida y luz".

Además del grupo de interés Clientes, también se logró avanzar de manera significativa en el de Proveedores y Contratistas por medio del programa de relacionamiento Recyproco, mediante el cual EPM lleva su modelo y prácticas de RSE a la empresa extendida. Durante 2012 se obtuvieron, entre otros, los siguientes logros:

- Interventoría y rol del interventor: se realizó el primer encuentro con interventores; se sensibilizó sobre la importancia del rol del interventor con propuesta de ajuste al mismo y se realizó gestión al interior de EPM para fortalecer el rol de la interventoría con participación de proveedores y contratistas.

- Se divulgó al interior de EPM una herramienta informática para verificar liquidaciones de seguridad social del personal de proveedores y contratistas, que apoya la gestión de interventoría.

- Contratación Social: se implementó el pago de facturas a 14 días para juntas de acción comunal y asocomunales y se sensibilizó a la Gente EPM sobre la importancia del tema con la participación de juntas de acción comunal.

- Merchandising social: se realizó muestra de "merchandising social" en el marco del encuentro de proveedores y contratistas.

- Se conformó el Grupo Redes, con participación de ISA, Isagen, Cluster de Energía y EPM para abordar temas de proveedores y contratistas con criterios de sostenibilidad, y se firmó contrato de colaboración con la Corporación Tenerfuturo para formar como linieros a 45 aprendices del SENA.

Feria de merchandising

- Se elaboró y promulgó propuesta de homologación de cargos para contratos intensivos en mano de obra.

- Se promulgó el Principio de comportamiento responsable en la contratación.

- Se elaboró y divulgó la directriz de transparencia en el tema de regalos a funcionarios de EPM.

- Se incorporaron mejoras en el sistema Neón, que soporta la contratación para cumplir las directrices del Programa NIIF.

- Se realizó el encuentro anual con proveedores y contratistas.

- Se definió la Matriz de Abastecimiento Estratégico (MABE), cuya metodología permite segmentar el grupo de interés proveedores y contratistas.

Pero nuestra actuación responsable no termina aquí, pues somos conscientes de que la sostenibilidad de la empresa debe estar enmarcada en un modelo de generación de valor para todos los grupos de interés, y esto cobija muy especialmente a nuestra Gente EPM.

Por ello hemos dado continuidad a programas que mejoran la calidad de vida y el desarrollo de nuestros colaboradores, incentivando además la creación de nuevas oportunidades por medio de programas como: Becas de Excelencia, que adelantamos en asocio con Colfuturo; la movilidad empresarial, con la cual reconocemos que nuestro talento está en cada lugar donde tenemos presencia, y los mecanismos de ascenso, entre otros.

Fruto de estas acciones, en 2012 EPM ocupó con orgullo el cuarto lugar dentro de "Las cien mejores empresas para trabajar en Colombia" en la encuesta Merco Personas. Una medición que nos impulsa a seguir trabajando con nuestra Gente EPM, para que las perspectivas de crecimiento deriven en un mayor bienestar para ella y en general para todos nuestros grupos de interés.

Puesto	Merco Personas 2010	Merco Personas 2011	Merco Personas 2012
1°	Ecopetrol	Ecopetrol	Ecopetrol
2°	Bancolombia	Grupo Nutresa	Bancolombia
3°	Bavaria	Bancolombia	Bavaria
4°	Alpina	Bavaria	EPM
5°	Avianca	EPM	Grupo Nutresa
6°	Grupo Nutresa	Coca-Cola	Alpina
7°	EPM	Suramericana	Suramericana

Desempeño financiero

Como ya dijimos, en 2012 los ingresos operacionales de EPM ascendieron a $5.4 billones y presentaron un crecimiento del 6% frente al año anterior, con un resultado superior al presupuesto en un 3%.

Edificio EPM

En este resultado sobresale el buen comportamiento de la demanda de energía, que para el mercado atendido por EPM presentó un crecimiento de 104 GWh frente al año anterior y fue superior en 124 GWh a la demanda presupuestada. Así mismo, se subraya el buen comportamiento comercial en el negocio de la distribución y comercialización de Gas Natural, donde superamos la meta de clientes adicionales en el 31% y cerramos el año con más de 720,000 clientes.

Los costos y gastos operacionales ascendieron a $2,9 billones y presentaron un crecimiento del 8%. Con este comportamiento, el EBITDA ascendió a $2.5 billones con un crecimiento del 4% y superior a la meta presupuestada en un 6%.

La utilidad operativa ascendió a $2 billones con un crecimiento del 4% frente al año anterior y superior a la meta presupuestada en el 7%.

Los ingresos y gastos no operativos presentaron un resultado neto favorable de $138,044 millones, superior al presupuesto en un 46%, resultado que se explica principalmente por el efecto de la revaluación acumulada a diciembre de 2012 del 8.98%.

La utilidad neta fue de $1,753,740 millones, con un crecimiento del 15% frente al año anterior y superando la meta presupuestada en un 12%.

Los activos totales ascendieron a $29.8 billones con un crecimiento del 4% frente al año anterior, mientras que los pasivos totales, por un total de $8.6

billones, representan un endeudamiento del 29%. Las obligaciones financieras ascendieron a $5.9 billones con crecimiento del 7% (para destacar: el desembolso del crédito externo del IFC por USD 349 millones). El patrimonio, $21.2 billones, creció el 6% frente al año anterior.

Un hecho para resaltar es la suscripción de un contrato de crédito externo por un monto de USD 338 millones, otorgado por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), organización financiera de carácter público, adscrita al Gobierno francés, cuyos principales objetivos son la lucha contra la pobreza, el sostenimiento del crecimiento económico y la preservación del medio ambiente en países en desarrollo.

Este empréstito, el primero que se pacta entre las dos entidades, será destinado a la financiación del plan de crecimiento que viene adelantando EPM y es un voto de confianza de la entidad crediticia en la solidez y gestión transparente de EPM.

Perspectivas para 2013

En el marco del nuevo direccionamiento estratégico que la empresa definió para el periodo 2012 – 2022, EPM ejecutará en 2013 un presupuesto de 10 billones de pesos. De este presupuesto se destinarán $3.6 billones a inversiones, de los cuales $2.5 billones corresponden a inversiones de infraestructura.

En el negocio de Generación Energía realizaremos inversiones en infraestructura por $1.9 billones, principalmente para el proyecto hidroeléctrico Ituango por $1.8 billones, con el firme propósito de avanzar en las obras principales del túnel de desviación, el túnel de acceso y las galerías de construcción de la casa de máquinas, así como el inicio de la construcción de la presa, el vertedero y el túnel de conducción, entre otras.

En el negocio de Trasmisión y Distribución Energía se tienen previstas inversiones por $452,123 millones, con destinaciones importantes para proyectos como el de Nueva Esperanza ($129,512 millones), la Expansión y Reposición de Infraestructura ($82,817 millones) y la Electrificación Rural ($47,949 millones para electrificar 18,608 viviendas durante el año 2013).

En el negocio de Gas Natural esperamos ejecutar inversiones por $52,728. En Gas Natural Comprimido (GNC), por ejemplo, invertiremos $26,923 millones en 2013 para atender a la población de los municipios de Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetrán, Ciudad Bolívar, Amagá, Santa Bárbara y Fredonia. En Urabá la inversión será $10,994 millones para la construcción de 199 kilómetros de redes. En GNV, por su parte, esperamos adquirir 10 nuevas estaciones de servicio y construir dos adicionales para el Metroplús por $4,660 millones.

En el negocio de Aguas estaremos ejecutando en 2013 un plan de inversiones por $125,310 millones, de las cuales se destacan las asociadas a la construcción del Interceptor Norte, que hace parte del Programa de Saneamiento del Río Medellín, por $58,241 millones, y las obras correspondientes al Plan de Infraestructura de Acueducto por $63,181 millones.

Así mismo, en conjunto con la Gobernación de Antioquia, tenemos el gran reto de diseñar e implementar el programa Antioquia Potable, que busca apalancar, en los próximos años, el desarrollo de las zonas urbanas de los 104 municipios de Antioquia donde hoy no está presente el Grupo EPM con sus servicios de aguas, a través de figuras empresariales que garanticen la sostenibilidad en el largo plazo, basadas en un modelo de bienestar y desarrollo para las regiones. Para este programa se realizó en 2012 el análisis y valoración de los proyectos en 54 municipios, agrupados en las siguientes regiones: Nordeste, Bajo Cauca, Norte (incluye los municipios del proyecto hidroeléctrico Ituango) y Suroeste.

Igualmente, presupuestamos $12,450 millones para desarrollos en Ruta N y nanotecnología, lo que ratifica nuestro compromiso por hacer de Medellín una ciudad líder en innovación y atractiva en negocios para toda Latinoamérica.

EPM seguirá ejecutando proyectos y programas de alto contenido social: Energía Prepago, que permite el acceso al servicio a miles de morosos; Antioquia Iluminada que continuará abriendo espacios de desarrollo en los sectores rurales más apartados del departamento; el programa Habilitación Viviendas, con créditos blandos de largo plazo y sin garantías para facilitar el acceso a los servicios públicos domiciliarios, y la estrategia de Contratación Social con organizaciones comunitarias.

La Financiación Social y el programa Aldeas, entre otras, son iniciativas de responsabilidad social que queremos seguir proyectando para continuar profundizando en una dinámica empresarial basada en la búsqueda de la equidad, el mutuo beneficio y la construcción de territorios sostenibles.

Con la Alcaldía de Medellín empezaremos en 2013 el proyecto de construcción de 20 Unidades de Vida Articulada (UVA), 12 de ellas alrededor de nuestros tanques de acueducto en distintos lugares de la ciudad. Es una iniciativa que pone al alcance de la comunidad más oportunidades para el deporte, la cultura, las actividades al aire libre y el contacto con la naturaleza, en un total de 73 mil metros cuadrados de terrenos de la empresa que se abren para la recreación y para estar más cerca de los usuarios, de la ciudad, del futuro de la gente.

Seguiremos profundizando en un relacionamiento activo y relevante con los grupos de interés, esto es, enfocándonos en actividades sistemáticas de diálogo en torno a los asuntos estratégicos y relevantes para agregar o proteger valor para la empresa y sus grupos de interés. Así mismo, pondremos en funcionamiento el mecanismo de quejas sobre derechos humanos y crearemos el Fondo del Agua, además de poner en marcha el Proyecto Agua Prepago bajo la meta de conectar a 35,000 clientes al año 2015, al tiempo que seguiremos con la expansión del gas en Antioquia y avanzaremos en los programas del Plan de atención al cliente vulnerable.

Así mismo, EPM se seguirá fortaleciendo en materia de transparencia y Gobierno Corporativo. En 2013 firmaremos el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín y se promulgarán nuevos lineamientos para fortalecer las buenas prácticas de transparencia que ya hacen parte de la dinámica corporativa. Destacamos iniciativas como la política institucional para la contratación y adquisición de bienes y servicios, la formalización y divulgación de las políticas de control interno y de desarrollo con proveedores, el modelo de Gobierno Corporativo y, entre otro canales de relacionamiento, la apertura de mecanismos como el de una "línea ética" para que la ciudadanía reporte indicios e incidentes de actos indebidos.

Para garantizar que los valores de la transparencia y el respeto rijan siempre la relación con los sus proveedores y contratistas, EPM decidió incluir en todos sus contratos el Principio de comportamiento responsable, junto a la aplicación de una Directriz de Conducta Transparente que regirá, sin excepción, para todos los funcionarios de la organización.

En todas las empresas del Grupo EPM tenemos el imperativo de cumplir con la ley y con el espíritu de la ley, porque por convicción nos regimos por principios de transparencia. Las directivas de EPM y sus filiales tienen la responsabilidad de orientar a sus funcionarios en aspectos claves relacionados con el manejo y el cumplimiento de reglas de transparencia en las relaciones con los diferentes grupos de interés y con la sociedad en general, a partir de acciones de autorregulación y de una reputación construida a través de la actuación financiera, económica, social y ambiental responsable.

Como empresa respetuosa de la ley, en febrero de 2012 EPM efectuó el pago a la CREG de la garantía por valor de USD 13.9 millones de dólares, que le fue aplicada por el "incumplimiento grave e insalvable" de las obligaciones de energía firme asignadas al proyecto hidroeléctrico Porce IV, obra que la empresa debió suspender de manera indefinida por fuerza mayor, ante la difícil situación de orden público y social en la zona, que lo hizo inviable. Sin embargo EPM continuó con los trámites legales (procesos judiciales) pertinentes para defender los intereses del patrimonio público, como le corresponde en derecho, manteniendo en firme los argumentos de fuerza mayor que le llevaron a declarar la suspensión del proyecto.

La organización se concibe hoy como protagonista del sector de los servicios públicos en Colombia y en América Latina. Y con ese enfoque global sigue avanzando en el compromiso de adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF.

Durante el año 2012 se construyó la plataforma de normas contables para procesar la información financiera de todas las empresas del Grupo EPM bajo NIIF. Igualmente, se ajustaron los procesos, las herramientas de tecnología, los datos, roles y responsabilidades de todas las empresas, con miras a preparar durante el año 2013 el balance de apertura individual y consolidado, y procesar las transacciones en los términos fijados por estas normas internacionales.

Una empresa más humana

Desde enero de 2012 nos propusimos trabajar para que EPM se acercara más a la gente y le diera un sentido cada vez más humano a todas sus actuaciones. El reto era que ese mensaje pasara rápidamente de las palabras a la acción y que en la labor de cada uno de nosotros, así como en la vida cotidiana, se empezara a reflejar de una manera más nítida esa calidez y ese respeto por el otro que culturalmente identifican a EPM como una empresa con corazón.

Hemos avanzado en ese sentido. En términos institucionales y de gestión del negocio, una buena parte del esfuerzo se ha dirigido a abrir los espacios para integrarnos más como Grupo e impulsar de esta forma a la organización para convertirla en una de las primeras 50 multilatinas.

El nuevo direccionamiento estratégico del Grupo Empresarial, que fue una construcción colectiva, apunta hacia esa meta. En un esfuerzo de comunicación y sensibilización, 1,300 empleados participaron en los primeros ejercicios de despliegue de la nueva estrategia a 10 años. El ejercicio continuará, en cascada, para llegar a todo el personal de la organización.

Para implementar la fórmula consignada en la hoja de ruta que definimos para el periodo 2012-2022, adelantamos el programa "Grupo EPM Sin Fronteras, construyendo juntos territorios competitivos y sostenibles", una iniciativa organizacional que hará posible el crecimiento con responsabilidad social empresarial (RSE) del Grupo EPM y, por tanto, el logro de la nueva MEGA para el 2022, a través del mejoramiento de la productividad y la competitividad, y trasladando mayores beneficios a los clientes, los dueños, los colaboradores del Grupo y todos los demás grupos de interés.

Hoy no solo queremos seguir creciendo sino consolidarnos como un Grupo Empresarial líder en América Latina, que sea protagonista del desarrollo y la sostenibilidad de las regiones y del crecimiento de nuestra gente.

Miramos el pasado de EPM con el mayor respeto y admiración. Hoy, gracias al esfuerzo de varias generaciones, somos una empresa rentable, sólida, llena de talento, de excelente reputación y comprometida social y ambientalmente. Sin embargo, nos desvelan las brechas de inequidad que aún existen en nuestra sociedad.

Por eso miramos hacia adelante llenos de optimismo por todo lo que podemos hacer para transformar a Colombia y a cada uno de los rincones donde estamos actuando. La actualización del direccionamiento estratégico responde a ese espíritu porque su énfasis es establecer al Grupo Empresarial EPM como palanca de desarrollo y bienestar en los territorios donde actúe, a través de una estrategia de crecimiento con responsabilidad social.

Queremos acercarnos más como Grupo, entendernos como Grupo, ser mejores como Grupo y, también como Grupo, ayudar a construir con la comunidad el mundo que todos soñamos.

Dentro de unos años, cuando las futuras generaciones se detengan a conocer lo que hicimos, es importante que sientan que cumplimos la tarea.

En tal sentido, destacamos el compromiso de todos los servidores de EPM y el acompañamiento del Gobierno Nacional, la efectiva solidaridad de la Alcaldía de Medellín con el resto del departamento y el apoyo de la Gobernación de Antioquia, de la comunidad con su gran sentido de pertenencia, del sector empresarial público y privado, la academia, los medios de comunicación, los gremios y las instituciones en general que reconocen en EPM un aliado para la construcción de desarrollo social.

El reto continúa. Vamos a seguir potenciando nuestra visión global de los servicios públicos, buscando en forma coherente y de cara a la comunidad, el equilibrio entre los resultados económicos, financieros, sociales y ambientales.

Informe de la Junta Directiva de EPM 2012

En cumplimiento de lo consagrado en los Estatutos, Acuerdo 12 de 1998, y en el Código de Gobierno Corporativo, se presenta la siguiente información de la gestión de la Junta Directiva en 2012, la cual está dividida en los siguientes apartados:

- Conformación de la Junta Directiva
- Gestión de la Junta Directiva
- Gestión de los comités de apoyo a la Junta Directiva
- Remuneración de la Junta Directiva
- Evaluación de la Junta Directiva
- Conflictos de interés

Conformación de la Junta Directiva

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 y los Estatutos de la empresa, la Junta Directiva de EPM se encuentra conformada por nueve miembros, así:

- El Alcalde de la ciudad de Medellín, quien ejerce como Presidente de la Junta
- Cinco personas designadas libremente por el Alcalde
- Tres personas escogidas por el Alcalde entre los vocales de control registrados por los comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios[1].

1 En concordancia con el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994.

De los nueve miembros, solo el Alcalde como Presidente de la Junta puede designar un delegado para que lo reemplace en caso de ausencias temporales, quien deberá ser un servidor público de la administración municipal.

Los miembros actuales, además del Alcalde mismo, manifestaron cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Ley.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la empresa y el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín[2], de los miembros de la Junta cinco deberán tener el carácter de independientes.

Para que un miembro de Junta Directiva sea considerado como independiente, deberá cumplir los siguientes requisitos:

2 Esta exigencia es consagrada además por la Ley 964 de 2005 que regula a los emisores de valores.

a. No ejercer ni haber ejercido como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el último año previo a su designación.
b. No ejercer ni haber ejercido durante el último año previo a su designación como Secretario de despacho o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a este.
c. No ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba aportes o patrocinios de EPM.
d. No ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM.
e. No depender exclusivamente de los ingresos percibidos por honorarios como integrante de la Junta Directiva de EPM.

Durante al año 2012, cuatro de los miembros designados por el Alcalde de Medellín cumplieron con la calidad de independencia mencionada. Así mismo se tiene previsto proveer un cargo que actualmente se encuentra vacante en dicho órgano, con un miembro con calidad de Vocal de Control.

Desde el mes de mayo de 2012, la Junta Directiva contó con la siguiente conformación:

Conformación de la Junta Directiva de EPM 2012

Nombre	Cargo en la Junta	Independiente S/N
Aníbal Gaviria Correa	Presidente	No
Rubén Hernando Fernández Andrade	Vocal	No
Luis Fernando Arbeláez Sierra	Vocal	Si
Beatriz Restrepo Gallego	Vocal	Si
Andrés Bernal Correa	Vocal	Si
Manuel Santiago Mejía Correa	Vocal	Si
Gabriel Ricardo Maya Maya	Vocal de Control	No
Alberto Arroyave Lema	Vocal de Control	No
Vacante	Vocal de Control	No aplica

Nota: durante los primeros meses del año se dieron los siguientes cambios en la composición de la Junta Directiva: 1) El señor Francisco Correa Molina participó de las sesiones de Junta Directiva realizadas en el mes de febrero, y 2) la señora Tatyana Aristizábal Londoño participó de las sesiones de Junta Directiva realizadas durante los meses de febrero y marzo, luego de lo cual se retiraron de sus cargos.

Aníbal Gaviria, Alcalde de Medellín

Gestión de la Junta Directiva

Para facilitar la actuación y gestión de la Junta Directiva en 2012, así como para dar aplicación a algunas de las estipulaciones contenidas en el Reglamento Interno de Junta, la Secretaría General elaboró una agenda con la programación anual de actividades de los temas que de manera recurrente se presentan a dicho órgano, indicando la sesión, el objetivo, el responsable y la duración estimada de la presentación.

Durante todo el año se incluyeron, como punto permanente del orden del día de las sesiones de Junta, los asuntos pendientes derivados de las reuniones anteriores, con el propósito de facilitar su seguimiento.

En el sitio ***web*** destinado para los miembros del órgano directivo se publicó el orden del día de las sesiones, documentos soporte, atención de algunos temas pendientes, información de interés general, seminarios y eventos, entre otros.

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, en el sitio ***web*** se publicó la información correspondiente a cada reunión con la antelación prevista en el reglamento, es decir, cinco días calendario antes de la sesión respectiva.

Con el fin de atender eficientemente las necesidades de inducción-capacitación de los miembros de la Junta Directiva, se desarrolló un plan general de inducción - capacitación de la misma. De este modo, se llevaron a cabo seis sesiones durante los días 19 de julio, 3 y 31 de agosto, 14 de septiembre, 19 de octubre, y 16 de noviembre de 2012. Igualmente los contenidos más relevantes tratados en dichos programas se dejaron a disposición de los miembros de Junta Directiva, a través de su publicación en el sitio web de la Junta. En el citado plan de inducción participaron los señores Beatriz Restrepo Gallego, Manuel Santiago Mejía Correa y Andrés Bernal Correa.

Durante el año 2012 la Junta Directiva sesionó un total de doce veces en forma ordinaria, acorde con la programación anual de reuniones contenida en el Acta 1543 del 7 de febrero de 2012, cumpliendo el 67 % de dicha programación, en consideración a que fue, por solicitud del seños Alcalde de Medellín, fue necesario reprogramar la fecha prevista para cuatro de las sesiones, en aras de facilitar la asistencia de los miembros de la Junta, lo cual les fue comunicado oportunamente. Igualmente la Junta Directiva se realizó **una sesión de manera extraordinaria**.

Las sesiones de Junta Directiva contaron con el cuórum establecido para deliberar y decidir, acorde con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos de la empresa[3].

3 Artículo 13: "quórum" y decisiones: se formará cuórum deliberatorio en toda reunión de la Junta Directiva con la mayoría de sus miembros. Igual mayoría se requerirá para decidir válidamente los asuntos de su competencia".

La asistencia a las reuniones correspondientes se detalla en la siguiente tabla:

Miembro de Junta Directiva	Asistió	No asistió	Total	% Asistencia por miembro
Aníbal Gaviria Correa o su delegado[4]	13	0	13	100%
Alberto Arroyave Lema	13	0	13	100%
Rubén Hernando Fernández Andrade	13	0	13	100%
Gabriel Ricardo Maya Maya	13	0	13	100%
Luis Fernando Arbeláez Sierra	12	1	13	92%
Beatriz Restrepo Gallego	13	0	13	100%
Andrés Bernal Correa	8	5	13	62%
Manuel Santiago Mejía Correa	7	1	8	87%
Tatyana Aristizábal	2	1	3	66%
Francisco Correa Molina	1	1	2	50%

Algunos de los principales temas deliberados durante 2012 por la Junta Directiva de EPM fueron:

- Aprobación de los estados financieros del ejercicio anterior de EPM.
- Aprobación del presupuesto y modificaciones al mismo.
- Informes periódicos de los estados financieros de EPM y los consolidados del Grupo EPM.
- Análisis de los informes de gestión de los comités de Junta Directiva.
- Resultados de la gestión de las empresas filiales de energía, agua y telecomunicaciones.
- Ajustes a la estructura organizacional y proyectos de planeación y desarrollo del talento humano.
- Modelo de Responsabilidad Social Empresarial e informes de sostenibilidad y gobierno Corporativo.
- Sistema Control Interno Grupo Empresarial EPM.
- Plan de Inversiones 2013 – 2016.
- Avance de proyectos tales como Ituango, Nueva Esperanza, Espíritu Santo y otros.
- Alternativas de inversión tanto a nivel nacional como internacional.
- Estrategia de crecimiento del Gas Natural.
- Aprobación de las políticas de Derechos Humanos y de Control.
- Plan de expansión y de inversiones de EPM.
- Avance ejecución de la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello.
- Avance del proyecto de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF por EPM y sus empresas filiales.
- Direccionamiento Estratégico Grupo Empresarial 2012 – 2022 y Plan Estratégico.

Miembros Junta Directiva de EPM

4 Según el Estatuto de EPM, artículo 7 literal a) "El Alcalde de Medellín quien la presidirá, o el delegado que él designe para que lo reemplace en las ausencias temporales."

Gestión de los comités de apoyo a la Junta Directiva

Con relación a los comités de la Junta Directiva, hasta el mes de agosto de 2012 dicho órgano contó con el apoyo de los siguientes comités: Auditoría, Asuntos Administrativos y Nuevos Negocios.

A partir del mes de septiembre la Junta Directiva reestructuró sus comités de apoyo, como parte de la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, creando 4 comités a saber: Estrategia, Gestión, Auditoría y Seguimiento a Proyectos.

A continuación se detallan los principales asuntos referentes a la gestión de los comités de Junta:

Comités que operaron hasta septiembre de 2012

Comité	Decreto de creación	Funciones	Integrantes	Sesiones
Comité de Asuntos Administrativos	Decreto 268 del 7 de julio de 2009, vigente hasta septiembre de 2012.	Analizar en detalle asuntos administrativos que le compete conocer a la Junta Directiva.	Francisco Correa Molina, Rubén Hernando Fernández Andrade y Luis Fernando Arbeláez Sierra.	5 sesiones
Comité de Nuevos Negocios	Decreto 274 del 2 de febrero de 2010, vigente hasta septiembre de 2012.	Analizar en detalle el desarrollo de nuevos negocios que propicien el crecimiento nacional e internacional	Andrés Bernal Correa, Beatriz Restrepo Gallego y Tatyana Aristizábal Londoño, quien en virtud de su retiro de la Junta Directiva, fue reemplazada por el señor Manuel Santiago Mejía Correa.	5 sesiones

Comités vigentes desde septiembre de 2012

Comité	Decreto de creación	Funciones	Integrantes	Sesiones
Comité de Auditoría	Decreto 217 de 2006 de la Junta Directiva, modificado por el Decreto 323 del 11 de septiembre de 2012.	-Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna - Velar por la preparación, presentación y revelación de información financiera -Controlar el cumplimiento de prácticas específicas de gobierno corporativo.	**De enero a septiembre:** Alberto Arroyave Lema, Gabriel Ricardo Maya Maya y Tatyana Aristizábal Londoño quien participó en dicho Comité hasta el mes de marzo. **A partir de septiembre:** Andrés Bernal Correa, Manuel Santiago Mejía, Alberto Arroyave y un espacio reservado para la persona que ocupe la vacante del vocal de control. Además contó con un invitado permanente delegado por el Alcalde de Medellín.	10 sesiones
Comité de Estrategia	Decreto 322 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Estrategia de EPM - Mecanismos para asegurar la coordinación estratégica y operativa y los flujos de información en EPM y el Grupo - Políticas empresariales - Prácticas de gobierno corporativo - Proyectos de nuevos negocios o inversión.	Andrés Bernal Correa, Manuel Santiago Mejía, Gabriel Ricardo Maya y un espacio reservado para la persona que ocupe la vacante del vocal de control.	3 sesiones
Comité de Gestión	Decreto 321 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Responsabilidad social empresarial, sostenibilidad y gestión ambiental - Planes de relaciones con grupos de interés - Reputación corporativa - Configuración de comités de Junta - Estructura administrativa - Evaluación del desempeño del Gerente General de EPM	Beatriz Restrepo, Rubén Hernando Fernández, Gabriel Ricardo Maya y Luis Fernando Arbeláez	3 sesiones
Comité de Seguimiento a Proyectos	Decreto 342 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Formulación, ejecución y evaluación de los proyectos - Mapa de riesgos de los proyectos encomendados - Estado de los proyectos y su comunicación a la Junta Directiva.	Beatriz Restrepo, Luis Fernando Arbeláez, Rubén Hernando Fernández y Alberto Arroyave. Además contó con un invitado permanente delegado por el señor Alcalde de Medellín, el Director de Planeación Municipal.	2 sesiones

Remuneración Junta Directiva

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1165 de 2009, el cual define la remuneración para los miembros de Junta Directiva (con excepción del Alcalde o su delegado), **cada miembro recibió la suma de tres salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la asistencia a cada sesión de Junta Directiva o a cada reunión del comité de apoyo del que hizo parte.**

La señora Beatriz Restrepo Gallego mediante escrito, renunció a recibir dichos honorarios.

Durante la vigencia 2012 el valor de los honorarios pagados a los miembros de la Junta Directiva de EPM ascendió a COP 222,713,100, el 53% de estos correspondientes a asistencia a sesiones de Junta Directiva, y el 47 % restante a la asistencia de los comités de apoyo a este órgano.

Evaluación Junta Directiva

Uno de los principales eventos de la gestión de la Junta Directiva al finalizar el ejercicio anual consiste en la autoevaluación que realiza cada uno de sus miembros. Esta evaluación se orienta a dos aspectos principales:

I. La evaluación de cada una de las sesiones de la Junta Directiva en asuntos tales como: oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión, claridad y profundidad de los temas tratados, tiempo estimado al tratamiento de cada tema, cumplimiento de la agenda programada, duración de la reunión y efectividad en la toma de decisiones.

II. La evaluación que cada miembro realiza de la administración de la empresa, de la Junta Directiva como órgano colegiado y de su propia gestión como miembro de la misma; igualmente autoevalúa la relación con el comité al que pertenezca y su gestión y desempeño como miembro del mismo.

La autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva estuvo compuesta por 38 preguntas cualitativas sobre comportamientos deseables en miembros directivos, calificadas en una escala de 1 a 4, cuando 1 significa “en total desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”. Esta evaluación se realiza frente a la presencia del comportamiento descrito en cada pregunta.

De acuerdo con los resultados, que se presentan en la siguiente tabla, se puede observar que se encontraron comportamientos deseables en la actuación de la Junta Directiva.

Resultados de la autoevaluación de gestión de la Junta Directiva del año 2012

Temas	Puntaje 2011	Puntaje 2012
En relación con la administración de la empresa	3.5	3.3
En relación con la Junta Directiva como órgano colegiado	3	3.5
En relación con su gestión como miembro de la Junta Directiva	3.6	3.8
En relación con el comité y su gestión como miembro del mismo	3.8	3.9
Total	**3.6 Algo de acuerdo**	**1 Algo de acuerdo**

Respecto de las actuaciones de la Junta y con el fin de convertirla en un órgano cada vez más efectivo, los miembros recomendaron, entre otros aspectos:

- Buscar el fortalecimiento de la relación con las empresas filiales del Grupo EPM
- Ampliar los servicios con cobertura departamental en Antioquia
- Profundizar en el enfoque de sostenibilidad integral para el conjunto del Grupo EPM
- Explorar posibles nuevas líneas de inversión
- Analizar las actuales inversiones y las nuevas inversiones en otros países.

Con el propósito de elaborar una estrategia de fortalecimiento de la Junta Directiva para el año 2013, la firma Gobernance Consultants, consultor contratado para tal efecto, resaltó los siguientes temas como principales hallazgos de la evaluación de la Junta Directiva en el año 2012:

- Existe un alto compromiso de los miembros de la Junta Directiva con su participación y el desarrollo de sus responsabilidades.
- Se visualizan oportunidades de mejora respecto de la capacidad de la Junta Directiva para hacer seguimiento efectivo a elementos estratégicos de la organización – indicadores clave de desempeño y riesgo, así como a sus propias decisiones en el tiempo.
- Existen inquietudes sobre el tipo de temas en los cuales versan las discusiones.
- Se identifican oportunidades de mejora para cumplir eficientemente (en función del tiempo, no de la efectividad) las responsabilidades de la Junta Directiva.
- Positiva valoración de la importancia de los comités en el desempeño de la Junta Directiva; no obstante se presentan oportunidades de mejora propios de la reorganización de los mismos.

En cuanto a la valoración de las sesiones realizadas en una escala de 1 a 5, siendo 5 una calificación excelente, las calificaciones finales fueron:

Resultados de la evaluación de las sesiones de la Junta Directiva 2012

Criterio		Puntaje 2011	Puntaje 2012
1	Oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión	3.6	4.0
2	Claridad y profundidad de los temas tratados	3.8	4.3
3	Tiempo estimado al tratamiento de cada tema	3.5	3.8
4	Cumplimiento de la agenda programada	3.6	3.5
5	Duración de la reunión	3.5	3.5
6	Efectividad en la toma de decisiones	3.8	4.2
Resultado		**3.6 Bueno**	**3.9 Bueno**

Conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva manifestaron tener claridad en la forma de manejar los conflictos de interés en caso de presentarse.

En la sesión del 5 de junio de 2012 (Acta 1549), el señor Andrés Bernal informó su renuncia como miembro a la Junta Directiva de Cementos Argos, por lo que consideraba no estar incurso en conflicto de intereses para participar en la discusión del proyecto Espíritu Santo.

El señor Luis Fernando Arbeláez Sierra en la sesión del 2 de octubre de 2012 (Acta 1553) manifestó que un pariente suyo era uno de los Magistrados del Tribunal Administrativo de Antioquia que tenía a cargo la demanda instaurada por EPM en virtud del pago realizado al municipio de Bello por concepto de plusvalía del proyecto planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR Bello, por lo que consideraba que se podía generar un conflicto de interéses en relación con el tema, razón por la cual se retiró de la reunión.

El señor Manuel Santiago Mejía Correa se retiró transitoriamente de la sesión del 6 de noviembre de 2012 (Acta 1554), por considerar que el tema de celebración de contratos de cuentas en participación con una estación de servicio de gas, le podía generar conflicto de interés por el parentesco con un socio de dicha empresa.

Ningún otro miembro de Junta consideró la posibilidad de existencia de conflictos de intereses en el ejercicio de su cargo.

Informe de Gobierno Corporativo 2012

Presentación Institucional

El crecimiento de EPM, desde una empresa pública municipal y responsable por la provisión de los servicios de agua y energía en un conglomerado metropolitano local, hasta convertirse en la principal empresa de servicios públicos de Colombia y la matriz del segundo grupo empresarial del país, con operaciones internacionales, le ha impuesto importantes retos desde la perspectiva del gobierno corporativo. Este crecimiento ha llevado a la empresa a adoptar una estrategia explícita de mejoras en en esta materia, teniendo como referentes los más altos estándares internacionales para empresas de naturaleza pública.

En cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo, EPM presenta este informe como un compromiso de revelación de información y de transparencia con los inversionistas y demás grupos de interés.

En este documento se detallan los principales avances y logros que en materia de gobierno corporativo obtuvo el Grupo EPM durante la vigencia 2012. Para ello se ha subdividido el reporte en cinco capítulos:

Capítulo 1: Marco conceptual del gobierno corporativo en EPM
Capítulo 2: Gestión de los órganos de gobierno de EPM
Capítulo 3: Gestión de los órganos de gobierno del Grupo EPM
Capítulo 4: Resultados en cuanto al cumplimiento de prácticas de gobierno corporativo en los pilares del Modelo de Gobierno Corporativo de EPM: cumplimiento, ambiente de control y rendición de cuentas.
Capítulo 5: Reporte del seguimiento al plan anual de actividades de gobierno corporativo en 2012 y retos para 2013.

Capítulo 1. Marco conceptual del gobierno corporativo de EPM

EPM entiende el **gobierno corporativo como el conjunto de prácticas y normas que demarcan un adecuado y necesario equilibrio entre la propiedad, la dirección y la gestión de la empresa,** permitiéndole asegurar una apropiada administración empresarial en un ambiente de transparencia frente a los grupos de interés y el mercado en general.

El gobierno corporativo en EPM se ocupa de definir las reglas de juego para el ejercicio de la propiedad, la toma de decisiones y el alcance de las responsabilidades de cada órgano de gobierno, en aras de preservar la unidad de propósito y dirección del grupo empresarial, siempre procurando la sostenibilidad y la generación de valor de la empresa.

En el gráfico 1 se detallan las diferentes relaciones entre órganos de gobierno, de las que se ocupa el Modelo de Gobierno Corporativo de EPM.

Gráfico 1: Órganos de gobierno del Grupo EPM

La interacción entre los diferentes niveles de gobierno de la empresa debe garantizar una adecuada asignación de los derechos de propiedad, decisión y responsabilidades de cada nivel, siempre dentro de un ambiente de control y rendición de cuentas, de manera que el Modelo de Gobierno optimice la generación de valor del conjunto del grupo empresarial.

Reunión del Comité de Gobierno Corporativo de EPM

Capítulo 2. Gestión de los órganos de gobierno del Grupo EPM

Alcaldía de Medellín, propietaria de EPM

Propiedad: Municipio de Medellín

La totalidad de los derechos de propiedad de EPM la ostenta el Municipio de Medellín, representado por el Alcalde de Medellín, quien en virtud del marco legal colombiano, nombra al Gerente General, preside la Junta Directiva y nombra directamente a los miembros que hacen parte de ella.

La relación con el Municipio de Medellín, en su rol de propietario de EPM, se da solo por medio de la participación del Alcalde de la ciudad dentro de la Junta Directiva de EPM, así como en la transferencia de los excedentes financieros generados en la gestión empresarial.

Como un acuerdo entre la ciudad de Medellín, a través del Concejo Municipal, y EPM, dentro de los Estatutos Sociales de la entidad, se establece que la empresa debe transferirle anualmente al Municipio, de manera ordinaria, un porcentaje equivalente al 30 % de la utilidad neta ajustada (utilidad neta antes de ajustes por inflación menos impuestos). No obstante, en casos excepcionales y a solicitud del Alcalde, se pueden decretar transferencias por encima del monto definido que deben ser previamente aprobadas por el Concejo de Medellín.

Los requerimientos extraordinarios de transferencias financieras de EPM al Municipio deben estar acordes con la sostenibilidad financiera de la entidad, de modo que se atiendan los requerimientos del Municipio sin atentar contra la viabilidad, la solvencia y la solidez financiera de largo plazo de EPM.

Más adelante se presentan las cifras detalladas de transferencias ordinarias y extraordinarias para el año 2012.

Para conocer más sobre otros roles del Municipio de Medellín ver grupo de interés Dueño.

Edificio EPM

Principios de la relación con el dueño: Convenio Marco de Relaciones

El Convenio Marco de Relaciones suscrito entre EPM y el Municipio de Medellín en el año 2007, contiene de manera explícita la autolimitación del Municipio en el ejercicio de sus derechos de propiedad a cambio de la sostenibilidad del conglomerado empresarial de EPM, y formaliza su declaración de autorregulación haciendo explícito el respeto por la autonomía administrativa de la empresa, la garantía del nombramiento de directivos de las mejores calidades personales y profesionales, el mantenimiento de la independencia en el manejo operativo de los recursos financieros y la congruencia del Plan de Desarrollo Municipal con los planes de inversión de largo plazo.

La limitación en los derechos de propiedad del Municipio le impone condiciones a EPM. Por ello, a través del Convenio, la empresa se compromete a realizar una gestión eficiente y productiva de sus activos, acordar el plan de transferencias a su dueño, utilizar los conductos legalmente establecidos para la comunicación empresa-propietario y, en especial, actuar siempre con transparencia, imparcialidad y objetividad.

En 2012 se formuló una propuesta de modificación del Convenio Marco, como un esfuerzo conjunto que obedece a la intención manifestada por la Administración Municipal de que EPM cuente con los mecanismos de gobierno corporativo apropiados a su especial naturaleza, que le permitan una adecuada gestión, la obtención de los recursos necesarios para emprender los imperativos estratégicos trazados, una alta competitividad a nivel nacional e internacional, y la confianza de sus inversionistas. Esta modificación será una vía para el fortalecimiento del Convenio mediante la incorporación de mecanismos de medición y seguimiento ciudadano a los compromisos allí pactados por ambas partes.

Se espera que en 2013 el Municipio de Medellín y EPM firmen la propuesta de modificación del Convenio Marco, para de esta manera ratificar la voluntad expresada por ambos el 23 de abril de 2007. Así se fortalecerá dicho Convenio actualizándolo a la nueva realidad empresarial y social de la ciudad.

Transferencias 2012

Por disposición del Concejo de Medellín, el porcentaje de excedentes financieros de EPM que se transfiere al Municipio de manera ordinaria equivale al 30% de los mismos. A su vez, el Convenio Marco de Gobernabilidad estableció que podrán realizarse transferencias adicionales considerando los requerimientos financieros del Municipio para programas específicos de inversión, y las necesidades financieras de EPM para su propia gestión, de modo que no se ponga en riesgo la viabilidad empresarial ni sus proyectos de expansión.

Las transferencias adicionales deben ser autorizadas mediante acuerdo del Concejo Municipal, previa sustentación del Alcalde de la inversión social a la que serán destinadas, y previa consulta a la empresa sobre el impacto en su plan de inversiones y su calificación de riesgo crediticio.

Durante el año 2012 se realizaron transferencias de excedentes ordinarios equivalentes a COP 458 mil millones correspondientes al 30 % de las utilidades del año 2011. Se hicieron además aportes extraordinarios por un total de COP 381 mil millones.

Las transferencias ordinarias fueron causadas con base en los cálculos contables de los excedentes financieros al cierre del ejercicio anterior. Las transferencias extraordinarias, fueron en todos los casos aprobadas con antelación por el Concejo Municipal previa valoración de la necesidad planteada por el Alcalde de la ciudad, y de los planes de inversión de la empresa.

En total, durante el año 2012 se transfirieron COP 839 mil millones, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Durante los últimos tres años

	Transferencias de EPM al Municipio de Medellín			
	2010	2011	2012	% sobre el valor total transferido
Transferencias ordinarias	509,343	437,346	458,095	55%
Transferencias extraordianrias	337,500	360,154	381,746	45%
Total Transferencias	**846,843**	**797,500**	**839,841**	**100%**
Variación Transferencias	44%	-6%	5%	

Los pagos de transferencias extraordinarias corresponden a las siguientes partidas:

- Segunda cuota por COP 50,000 millones para el programa de créditos condonables para matrículas y sostenimiento en educación superior de jóvenes de estratos 1,2 y 3, autorizados mediante Acuerdo N° 53 de 2010 del Concejo de Medellín. (Se paga en tres cuotas anuales de COP 50,000 millones cada una entre los años 2011 - 2013).

- Adiciones al presupuesto del Municipio de Medellín para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por EPM dentro del Plan de Desarrollo Municipal por COP 51,746 millones.

- Inversión social por COP 280,000 millones, mediante Acuerdo N° 05 de 2012.

Total transferencias extraordinarias	2011	2012
Proyectos prioritarios Plan Desarrollo de Medellín	187,500	51,746
Créditos educación superior	50,000	50,000
Inversión social	122,654	280,000
Total	360,154	381,746

De acuerdo con los Estatutos de EPM y en cumplimiento del Convenio Marco, las transferencias realizadas fueron analizadas desde la perspectiva financiera, y como en años anteriores, las cifras transferidas no comprometen la viabilidad financiera de largo plazo de la empresa.

Miembros de la
Junta Directiva de EPM

Dirección – Junta Directiva

En cumplimiento de lo consagrado en los Estatutos, Acuerdo 12 de 1998, y en el Código de Gobierno Corporativo, se presenta la siguiente información de la gestión de la Junta Directiva en 2012, la cual está dividida en los siguientes apartados:

- Conformación de la Junta Directiva
- Gestión de la Junta Directiva
- Gestión de los comités de apoyo a la Junta Directiva
- Remuneración de la Junta Directiva
- Evaluación de la Junta Directiva
- Conflictos de interés

Conformación de la Junta Directiva

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 y los Estatutos de la empresa, la Junta Directiva de EPM se encuentra conformada por nueve miembros, así:

- El Alcalde de la ciudad de Medellín, quien ejerce como Presidente de la Junta
- Cinco personas designadas libremente por el Alcalde
- Tres personas escogidas por el Alcalde entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios[1].

1 En concordancia con el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994.

De los nueve miembros, solo el Alcalde como Presidente de la Junta puede designar un delegado para que lo reemplace en caso de ausencias temporales, quien deberá ser un servidor público de la administración municipal.

Los miembros actuales, además del Alcalde mismo, manifestaron cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Ley.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la empresa y el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín[2], de los miembros de la Junta, cinco deberán tener el carácter de independientes.

Para que un miembro de Junta Directiva sea considerado como independiente, deberá cumplir los siguientes requisitos:

a. No ejercer ni haber ejercido como empleado o directivo de EPM o de alguna de sus filiales o subsidiarias, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el último año previo a su designación.
b. No ejercer ni haber ejercido durante el último año previo a su designación como Secretario de despacho o empleado del Municipio de Medellín ni de ninguna de las entidades controladas, adscritas o vinculadas a este.
c. No ser empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba aportes o patrocinios de EPM.

2 Esta exigencia es consagrada además por la Ley 964 de 2005 que regula a los emisores de valores.

d. No ser administrador de una entidad en cuya junta directiva participe EPM.
e. No depender exclusivamente de los ingresos percibidos por honorarios como integrante de la Junta Directiva de EPM.

Durante al año 2012, cuatro de los miembros designados por el Alcalde de Medellín cumplieron con la calidad de independencia mencionada. Así mismo se tiene previsto proveer un cargo que actualmente se encuentra vacante en dicho órgano, con un miembro con calidad de Vocal de Control.

Desde el mes de mayo de 2012, la Junta Directiva contó con la siguiente conformación:

Conformación de la Junta Directiva de EPM 2012

Nombre	Cargo en la Junta	Independiente S/N
Aníbal Gaviria Correa	Presidente	No
Rubén Hernando Fernández Andrade	Vocal	No
Luis Fernando Arbeláez Sierra	Vocal	No
Beatriz Restrepo Gallego	Vocal	Si
Andrés Bernal Correa	Vocal	Si
Manuel Santiago Mejía Correa	Vocal	Si
Gabriel Ricardo Maya Maya	Vocal de Control	No
Alberto Arroyave Lema	Vocal de Control	Si
Vacante	Vocal de Control	No aplica

Nota: durante los primeros meses del año se presentaron los siguientes cambios en la composición de la Junta Directiva: i) El señor Francisco Correa Molina participó de las sesiones de Junta Directiva realizadas en el mes de febrero, y 2) la señora Tatyana Aristizábal Londoño participó de las sesiones de Junta Directiva realizadas durante los meses de febrero y marzo, luego de lo cual se retiraron de sus cargos.

Sesión de Junta Directiva de EPM

Gestión de la Junta Directiva

Para facilitar la actuación y gestión de la Junta Directiva en 2012, así como para dar aplicación a algunas de las estipulaciones contenidas en el Reglamento Interno de Junta, la Secretaría General elaboró una agenda con la programación anual de actividades de los temas que de manera recurrente se presentan a dicho órgano, indicando la sesión, el objetivo, el responsable y la duración estimada de la presentación.

Durante todo el año se incluyeron, como punto permanente del orden del día de las sesiones de Junta, los asuntos pendientes derivados de las reuniones anteriores, con el propósito de facilitar su seguimiento.

En el sitio web destinado para los miembros del órgano directivo se publicó el orden del día de las sesiones, documentos soporte, atención de algunos temas pendientes de la Junta, información de interés general, seminarios y eventos, entre otros.

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, en el sitio web se publicó la información correspondiente a cada reunión con la antelación prevista en el reglamento, es decir, cinco días calendario antes de la sesión respectiva.

Con el fin de atender eficientemente las necesidades de inducción-capacitación de los miembros de la Junta Directiva, se desarrolló un plan general de inducción - capacitación de la misma. De este modo, se llevaron a cabo seis sesiones durante los días 19 de julio, 3 y 31 de agosto, 14 de septiembre, 19 de octubre, y 16 de noviembre de 2012. Igualmente los contenidos más relevantes tratados en dichos programas se dejaron a disposición de los miembros de Junta Directiva, a través de su publicación en el sitio web de la Junta. En el citado plan de inducción participaron los señores Beatriz Restrepo Gallego, Manuel Santiago Mejía Correa y Andrés Bernal Correa.

Durante el año 2012 la Junta Directiva sesionó un total de 12 veces en forma ordinaria, acorde con la programación anual de reuniones contenida en el Acta 1543 del 7 de febrero de 2012, cumpliendo el 67 % de dicha programación, en consideración a que, por solicitud del señor Alcalde de Medellín, fue necesario reprogramar la fecha prevista para cuatro de las sesiones, en aras de facilitar la asistencia de los miembros de la Junta, lo cual les fue comunicado oportunamente. Igualmente se realizó **una sesión de manera extraordinaria.**

Las sesiones de Junta Directiva contaron con el quórum establecido para deliberar y decidir, acorde con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos de la empresa[3].

La asistencia a las reuniones correspondientes se detalla en la siguiente tabla:

Miembro de Junta Directiva	Asistió	No asistió	Total	% Asistencia por miembro
Aníbal Gaviria Correa o su delegado[4]	13	0	13	100%
Alberto Arroyave Lema	13	0	13	100%
Rubén Hernando Fernández Andrade	13	0	13	100%
Gabriel Ricardo Maya Maya	13	0	13	100%
Luis Fernando Arbeláez Sierra	12	1	13	92%
Beatriz Restrepo Gallego	13	0	13	100%
Andrés Bernal Correa	8	5	13	62%
Manuel Santiago Mejía Correa	7	1	8	87%
Tatyana Aristizábal	2	1	3	66%
Francisco Correa Molina	1	1	2	50%

3 Artículo 13: "Quórum y decisiones: Se formará quórum deliberatorio en toda reunión de la Junta Directiva con la mayoría de sus miembros. Igual mayoría se requerirá para decidir válidamente los asuntos de su competencia".

4 Según el Estatuto de EPM, artículo 7 literal a) "El Alcalde de Medellín quien la presidirá, o el delegado que él designe para que lo reemplace en las ausencias temporales".

Algunos de los principales temas deliberados durante 2012 por la Junta Directiva de EPM fueron:

- Aprobación de los estados financieros del ejercicio anterior de EPM.
- Aprobación del presupuesto y las modificaciones al mismo.
- Informes periódicos de los estados financieros de EPM y los consolidados del Grupo EPM.
- Análisis de los informes de gestión de los comités de Junta Directiva.
- Resultados de la gestión de las empresas filiales de energía, aguas y telecomunicaciones.
- Ajustes a la estructura organizacional y proyectos de planeación y desarrollo del talento humano.
- Modelo de Responsabilidad Social Empresarial e informes de Sostenibilidad y gobierno corporativo.
- Sistema de Control Interno Grupo Empresarial EPM.
- Plan de Inversiones 2013 – 2016.
- Avance de proyectos como Ituango, Nueva Esperanza, Espíritu Santo y otros.
- Alternativas de inversión a nivel nacional e internacional.
- Estrategia de crecimiento del Gas Natural.
- Aprobación de las políticas de Derechos Humanos y de Control.
- Plan de expansión y de inversiones de EPM.
- Avance de la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello.
- Avance del proyecto de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF por EPM y sus empresas filiales.
- Direccionamiento Estratégico Grupo Empresarial 2012 – 2022 y Plan Estratégico.
- Temas de usuarios, estructura empresarial y sostenibilidad.

Taller de autoevaluación anual de la Junta Directiva de EPM

Gestión de los comités de apoyo a la Junta Directiva

Con relación a la gestión de los comités de la Junta Directiva, hasta el mes de agosto de 2012 dicho órgano contó con el apoyo de los siguientes comités: Auditoría, Asuntos Administrativos y Nuevos Negocios.

A partir de septiembre la Junta Directiva reestructuró sus comités de apoyo como parte de la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, creando 4 comités a saber: Estrategia, Gestión, Auditoría, y Seguimiento a Proyectos.

A continuación se detallan los principales asuntos referentes a la gestión de los comités de Junta:

Comités que operaron hasta septiembre de 2012

Comité	Decreto de creación	Funciones	Integrantes	Sesiones
Comité de Auditoría	Decreto 217 de 2006 de la Junta Directiva, modificado por el Decreto 323 del 11 de septiembre de 2012.	-Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna - Velar por la preparación, presentación y revelación de información financiera -Controlar el cumplimiento de prácticas específicas de gobierno corporativo.	**De enero a septiembre:** Alberto Arroyave Lema, Gabriel Ricardo Maya Maya y Tatyana Aristizábal Londoño quien participó en dicho Comité hasta el mes de marzo. **A partir de septiembre:** Andrés Bernal Correa, Manuel Santiago Mejía, Alberto Arroyave y un espacio reservado para la persona que ocupe la vacante del vocal de control. Además contó con un invitado permanente delegado por el Alcalde de Medellín.	10 sesiones
Comité de Estrategia	Decreto 322 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Estrategia de EPM - Mecanismos para asegurar la coordinación estratégica y operativa y los flujos de información en EPM y el Grupo - Políticas empresariales - Prácticas de gobierno corporativo - Proyectos de nuevos negocios o inversión.	Andrés Bernal Correa, Manuel Santiago Mejía, Gabriel Ricardo Maya y un espacio reservado para la persona que ocupe la vacante del vocal de control.	3 sesiones
Comité de Gestión	Decreto 321 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Responsabilidad social empresarial, sostenibilidad y gestión ambiental - Planes de relaciones con grupos de interés - Reputación corporativa - Configuración de comités de Junta - Estructura administrativa - Evaluación del desempeño del Gerente General de EPM	Beatriz Restrepo, Rubén Hernando Fernández, Gabriel Ricardo Maya y Luis Fernando Arbeláez	3 sesiones
Comité de Seguimiento a Proyectos	Decreto 342 del 11 de septiembre de 2012	Analizar detalladamente, impulsar y hacer seguimiento a: - Formulación, ejecución y evaluación de los proyectos - Mapa de riesgos de los proyectos encomendados - Estado de los proyectos y su comunicación a la Junta Directiva.	Beatriz Restrepo, Luis Fernando Arbeláez, Rubén Hernando Fernández y Alberto Arroyave. Además contó con un invitado permanente delegado por el señor Alcalde de Medellín, el Director de Planeación Municipal.	2 sesiones

Comité	Decreto de creación	Funciones	Integrantes	Sesiones
Comité de Asuntos Administrativos	Decreto 268 del 7 de julio de 2009, vigente hasta septiembre de 2012.	Analizar en detalle asuntos administrativos que le compete conocer a la Junta Directiva.	Francisco Correa Molina, Rubén Hernando Fernández Andrade y Luis Fernando Arbeláez Sierra.	5 sesiones
Comité de Nuevos Negocios	Decreto 274 del 2 de febrero de 2010, vigente hasta septiembre de 2012.	Analizar en detalle el desarrollo de nuevos negocios que propicien el crecimiento nacional e internacional	Andrés Bernal Correa, Beatriz Restrepo Gallego y Tatyana Aristizábal Londoño, quien en virtud de su retiro de la Junta Directiva, fue reemplazada por el señor Manuel Santiago Mejía Correa.	5 sesiones

Remuneración Junta Directiva

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1165 de 2009, el cual define la remuneración para los miembros de Junta Directiva (con excepción del Alcalde o su delegado), **cada miembro recibió la suma de tres salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la asistencia a cada sesión de Junta Directiva o a cada reunión del comité de apoyo del que hizo parte.**

La señora Beatriz Restrepo Gallego mediante escrito, renunció a recibir dichos honorarios.

Durante la vigencia 2012 el valor de los honorarios pagados a los miembros de la Junta Directiva de EPM ascendió a COP 222,713,100, el 53% de estos correspondientes a asistencia a sesiones de Junta Directiva y el 47% restante a la asistencia de los comités de apoyo a este órgano.

Evaluación Junta Directiva

Uno de los principales eventos de la gestión de la Junta Directiva al finalizar el ejercicio anual consiste en la autoevaluación que realiza cada uno de sus miembros. Esta evaluación se orienta a dos aspectos principales:

I. La evaluación de cada una de las sesiones de la Junta Directiva en asuntos tales como: oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión, claridad y profundidad de los temas tratados, tiempo estimado al tratamiento de cada tema, cumplimiento de la agenda programada, duración de la reunión y efectividad en la toma de decisiones.

II. La evaluación que cada miembro realiza de la administración de la empresa, de la Junta Directiva como órgano colegiado y de su propia gestión como miembro de la misma; igualmente autoevalúa la relación con el comité al que pertenezca y su gestión y desempeño como miembro del mismo.

La autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva estuvo compuesta por 38 preguntas cualitativas sobre comportamientos deseables en miembros directivos, calificadas en una escala de 1 a 4, cuando 1 significa "en total desacuerdo" y 4 "totalmente de acuerdo". Esta evaluación se realiza frente a la presencia del comportamiento descrito en cada pregunta.

De acuerdo con los resultados que se presentan en la siguiente tabla, se puede observar que se encontraron comportamientos deseables en la actuación de la Junta Directiva.

Temas	Puntaje 2011	Puntaje 2012
En relación con la administración de la empresa	3.5	3.3
En relación con la Junta Directiva como órgano colegiado	3	3.5
En relación con su gestión como miembro de la Junta Directiva	3.6	3.8
En relación con el comité y su gestión como miembro del mismo	3.8	3.9
TOTAL	**3.6 Algo de acuerdo**	**3.6 Algo de acuerdo**

Respecto de las actuaciones de la Junta y con el fin de convertirla en un órgano cada vez más efectivo, los miembros recomendaron, entre otros aspectos:

- Buscar el fortalecimiento de la relación con las empresas filiales del Grupo EPM
- Ampliar los servicios con cobertura departamental en Antioquia
- Profundizar en el enfoque de sostenibilidad integral para el conjunto del Grupo EPM

- Explorar posibles nuevas líneas de inversión
- Analizar las actuales inversiones y las nuevas inversiones en otros países.

Con el propósito de elaborar una estrategia de fortalecimiento de la Junta Directiva para el año 2013, la firma Gobernance Consultants, consultor contratado para tal efecto, resaltó los siguientes temas como principales hallazgos de la evaluación de la Junta Directiva en el año 2012:

- Existe un alto compromiso de los miembros de la Junta Directiva con su participación y el desarrollo de sus responsabilidades.
- Se visualizan oportunidades de mejora respecto de la capacidad de la Junta Directiva para hacer seguimiento efectivo a elementos estratégicos de la organización – indicadores clave de desempeño y riesgo, así como a sus propias decisiones en el tiempo.
- Existen inquietudes sobre el tipo de temas en los cuales versan las discusiones.
- Se identifican oportunidades de mejora para cumplir eficientemente (en función del tiempo, no de la efectividad) las responsabilidades de la Junta Directiva.
- Positiva valoración de la importancia de los comités en el desempeño de la Junta Directiva; no obstante se presentan oportunidades de mejora propios de la reorganización de los mismos.

En cuanto a la valoración de las sesiones realizadas en una escala de 1 a 5, siendo 5 una calificación excelente, las calificaciones finales fueron:

Criterio		Puntaje 2011	Puntaje 2012
1	Oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión	3.6	4.0
2	Claridad y profundidad de los temas tratados	3.8	4.3
3	Tiempo estimado al tratamiento de cada tema	3.5	3.8
4	Cumplimiento de la agenda programada	3.6	3.5
5	Duración de la reunión	3.5	3.5
6	Efectividad en la toma de decisiones	3.8	4.2
Resultado		**3.6 Bueno**	**3.9 Bueno**

Conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva manifestaron tener claridad en la forma de manejar los conflictos de interés en caso de presentarse.

En la sesión del 5 de junio de 2012 (Acta 1549), el señor Andrés Bernal informó de su renuncia como miembro a la Junta Directiva de Cementos Argos por lo que consideraba no estar incurso en conflicto de interés para participar en la discusión del Proyecto Espíritu Santo.

El señor Luis Fernando Arbeláez Sierra en la sesión del 2 de octubre de 2012 (Acta 1553) manifestó que un pariente suyo, era uno de los magistrados del Tribunal Administrativo de Antioquia que tenía a cargo la demanda instaurada por EPM en virtud del pago realizado al municipio de Bello por concepto de plusvalía del proyecto planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR Bello, por lo que consideraba que se podía generar un conflicto de interés en relación con el tema, razón por la cual se retiró de la reunión.

El señor Manuel Santiago Mejía Correa se retiró transitoriamente de la sesión del 6 de noviembre de 2012 (Acta 1554), por considerar que el tema de celebración de contratos de cuentas en participación con una estación de servicio de gas le podía generar conflicto de interés por el parentesco con un socio de dicha empresa.

Ningún otro miembro de Junta consideró la posibilidad de existencia de conflictos de interés en el ejercicio de su cargo.

Gestión – Alta gerencia

Composición de la alta gerencia de EPM

A diciembre de 2012, el grupo de directores de EPM estuvo conformado como se detalla a continuación:

Tabla 10. Conformación del equipo directivo de EPM a diciembre de 2012

Cargo	Nombre
Gerencia General	Juan Esteban Calle Restrepo
Dirección Aguas	Eduardo Esteban Cadavid Restrepo
Dirección Energía	Jesús Arturo Aristizábal Guevara
Dirección Crecimiento Internacional	Gabriel Jaime Betancourt Mesa
Dirección Servicios Institucionales	Eduardo Esteban Cadavid Restrepo (e)
Dirección Responsabilidad Empresarial	Ana Mercedes Villegas Mejía
Dirección Planeación Institucional	Adriana María Paláu Ángel
Dirección Finanzas Institucionales	Diana Oliva Rúa Jaramillo
Unidad Comunicaciones	Ana Cristina Navarro Posada
Unidad Cumplimiento	César Augusto Roldán Jaramillo
Dirección Control Interno	Hernán Darío Vergara Castro
Secretaría General	Maritza Alzate Buitrago
Dirección Gestión Humana y Organizacional	Ana María Restrepo Botero
Asesor Proyectos Especiales	Valeria Restrepo Abad

Cuerpo de directivos de EPM

Es importante resaltar que la estructura organizacional de primer nivel solo tuvo una modificación durante el periodo 2012, con la creación de la Unidad de Cumplimiento.

Evaluación del Gerente General

La Junta Directiva, en sesión de noviembre de 2012, aprobó la metodología para llevar a cabo la evaluación anual del Gerente general. Con la evaluación no solo se revisan los resultados obtenidos por la empresa en cada vigencia, sino los métodos para obtenerlos, los cuales darán cuenta de la alineación de la gestión del Gerente General con los valores de la empresa y el direccionamiento estratégico que dicta la Junta Directiva.

El Comité de Gestión programó para la sesión de Junta Directiva del mes de abril de 2013 la evaluación de la gestión del Gerente General durante 2012. El instrumento de evaluación permitirá promover la reflexión acerca de la gestión del Gerente General y la de la empresa, de manera que se puedan identificar aspectos de fortalecimiento de la gestión y alineación de los órganos de gobierno de la empresa.

La evaluación constará de tres capítulos:

1. Evaluación de la gestión interna de la empresa, medida por medio de indicadores que hacen parte del Cuadro de Mando Integral (CMI).
2. Evaluación de la percepción de la gestión de la empresa desde públicos externos.
3. Evaluación de las competencias del Gerente y de los valores y comportamientos que este, desde su gestión, está incentivando en la empresa y que permitirán el logro de las metas futuras y, por consiguiente, el propósito de sostenibilidad.

Juan Esteban Calle Restrepo,
Gerente General de EPM

Remuneración de la alta gerencia de EPM

Para el año 2012 la remuneración promedio del cuerpo directivo de primer nivel fue de COP 14.78 millones, con un aumento del 4.8 % respecto a la vigencia anterior.

Comités de apoyo a la Gerencia: Comité Institucional

Como soporte a la labor del Gerente General, este contó con el Comité Institucional, creado en febrero 27 de 2006, mediante Resolución número 1803, cuando se establece como mecanismo de apoyo a la gestión de EPM, con los siguientes objetivos:

- La definición y seguimiento del proceso estratégico de la empresa.
- La determinación de directrices de crecimiento a partir de la estrategia institucional y la estrategia corporativa de cada GEN.
- La discusión y recomendación sobre las grandes inversiones de la organización.
- La discusión y coordinación de asuntos asociados a la contratación relevante de la empresa.

El Comité está conformado por el Gerente General, quien lo preside, los demás directivos de primer nivel de la empresa y el Secretario General, quien lo coordina y elabora las ayudas de memoria respectivas.

Durante el año 2012 el Comité efectuó un total de 54 reuniones, celebradas en su mayoría semanalmente. El porcentaje de frecuencia de los principales temas tratados se presenta en el gráfico 2.

Sesión de Comité Institucional de EPM

Gráfico 2: Temas tratados en el Comité Institucional

Capítulo 3.Gestión de los órganos de gobierno del Grupo EPM

Propiedad en el Grupo EPM

El Grupo EPM está conformado por 40 empresas, 19 de ellas ubicadas en Colombia y 21 en Estados Unidos, España y Centroamérica.

En los gráficos 3 y 4 se presenta la estructura de propiedad de las empresas que conforman el Grupo EPM, así como el porcentaje de control que ejerce EPM matriz sobre cada una de ellas.

Gráfico 3. Grupo Empresarial EPM en Colombia, Estados Unidos y España

Gráfico 4. Grupo Empresarial EPM Centroamérica y el Caribe

Dirección: Juntas directivas del Grupo EPM

Con el fin de preservar la unidad de propósito y dirección del Grupo empresarial, EPM propende por conservar la mayoría numérica dentro de cada una de las juntas directivas de las empresas subordinadas; por tanto, procura nominar un número de miembros internos y externos patrimoniales para cada junta directiva que, sumados, sean suficientes para adoptar decisiones mediante votación mayoritaria[5].

EPM propende por nominar miembros externos patrimoniales en todas las juntas directivas del Grupo EPM.

5 De acuerdo con los estipulado en los Lineamientos sobre Nombramiento y Actuación de los miembros de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM, se considera como miembro interno a las personas con vinculación laboral vigente en cualquiera de las empresas del Grupo EPM, y como miembro externo a las personas sin vinculación laboral vigente en ninguna de las empresas del Grupo o con vinculación comercial en alguna de ellas.

A continuación se presentan los miembros de las juntas directivas de las empresas del Grupo clasificados por GEN:

Juntas directivas de empresas de aguas

Empresa	Principal	Categoría
Aguas de Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.	Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno
	Santiago Ochoa Posada	Interno
	Claudia Patricia Restrepo Montoya(*)	Externo
	Elkin Darío Villada Henao	Socio
	Carlos Mario Salazar Bermúdez	Socio
EPO Empresas Públicas de Oriente Antioqueño S.A E.S.P	Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno
	Santiago Ochoa Posada	Interno
	Claudia Patricia Restrepo Montoya	Externo
	Rafael Nanclares Ospina	Socio
	Elkin Darío Villada Henao	Socio
Regional Occidente S.A. E.S.P.	Javier Ernesto Ceballos Ochoa	Interno
	Edgardo Martínez Echeverri	Interno
	Luis Fernando Arango Arango	Externo
	César Augusto Hernández Correa	Socio
	Frey Rodríguez Vargas	Socio
Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Inés Helena Vélez Pérez	Interno
	Edgardo Martínez Echeverri	Interno
	Luis Fernando Arango Arango	Externo
	Edgar Payares Berrío	Socio
	Luis Fredy Mejía Betancur	Socio
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Jorge William Ramírez Tirado	Interno
	Víctor Rodrigo Vélez Marulanda	Interno
	Claudia María Ángel Agudelo	Interno
	Enrique Escobar Uribe	Externo
	Víctor Manuel Escorcia Rodríguez	Socio
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.	Eduardo Esteban Cadavid Restrepo	Interno
	Oscar Hernán Herrera Restrepo (**)	Interno
	Carlos Adolfo Mejía Arbeláez	Interno
	Enrique Escobar Uribe	Externo
	Tatyana Aristizábal Londoño	Externo

(*) La Señora Ángela María Ocampo ingresó a la Junta Directiva de Aguas de Oriente y EPO en remplazo de Claudia Patricia Restrepo.

(**) El Señor Juan Carlos Castro ingresó a la Junta Directiva de Aguas Nacionales en remplazo de Óscar Hernán Herrera.

Juntas directivas de empresas de energía en Colombia

Empresa	Principal	Categoría
CENS	Luis Carlos Rubiano Ortegón	Interno
	Diana Rúa Jaramillo	Interno
	Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
	Federico Arango Toro	Externo
	Édgar Jesús Díaz Contreras	Independiente
ESSA	Luis Carlos Rubiano	Interno
	Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
	Valeria Restrepo Abad	Interno
	Federico Arango Toro	Externo
	Richard Alfonso Aguilar Villa	Independiente
EDEQ	Luis Carlos Rubiano Ortegón	Interno
	Maritza Alzate	Interno
	Luis Guillermo Pérez Valencia	Interno
	Luis Alberto Sanín Correa	Externo
	Óscar Jaramillo García	Externo
CHEC	Luis Carlos Rubiano Ortegón	Interno
	Ana Mercedes Villegas Mejía	Interno
	Luis Alberto Sanín Correa	Externo
	Gilberto Saffón Arango	Externo
	Guido Echeverri Piedrahíta	Independiente

Empresa	Principal	Categoría
EPM Inversiones	Carlos Mario Tobón Osorio	Interno
	Alejandro José Jaramillo	Interno
	Juan Fernando Bermúdez Picón	Interno
EPM Ituango	Diana Rúa Jaramillo	Interno
	Carlos Mario Méndez Gallo	Interno
	José Luis Yate Ramírez	Interno
	Mauricio Alberto Restrepo Terreros	Interno
	Carlos Alberto Osorno	Externo
HET	Luis Carlos Rubiano Ortegón	Interno
	Jorge Mario Pérez Gallón	Interno
	Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
	Claudia Jiménez Jaramillo	Externo
	Javier Ernesto Ortiz	Externo

Juntas directivas de empresas de telecomunicaciones

Empresa	Principal	Categoría
UNE	Aníbal Gaviria Correa	Interno
	Juan Esteban Calle Restrepo	Interno
	Juan Felipe Gaviria Gutiérrez (***)	Externo
	Federico Arango Toro	Independiente
	Juan Rafael Arango Pava	Independiente
	Juan Carlos Uribe Jaramillo	Independiente
	David Escobar Arango	Externo
	Beatriz Restrepo Uribe	Independiente
ETP	Marc Willy Eichmann Perret	Interno
	Nibaldo Toledo Takahashi	Interno
	Claudio Jiménez Ospina	Interno
	Enrique A. Vásquez Zuleta	Socio
	Mauricio Vega Lemuz	Socio
Edatel	Marc Willy Eichmann Perret	Interno
	Carlos Duque Uribe	Independiente
	Felipe Hoyos Vieira	Independiente
	Juan Fernando Prats	Independiente
	Alba Luz Hoyos Naranjo	Socio
	José Vicente Blanco Restrepo	Socio
	Luis Hernando Berrío	Socio
Emtelco	Marc Willy Eichmann Perret	Interno
	Juan Guillermo Vélez (****)	Interno
	Juan Fernando Vásquez Duque	Interno
	John Jairo Marín López	Interno

(***) La Señora Beatriz Restrepo Uribe ingresó a la Junta Directiva de UNE en remplazo de Juan Felipe Gaviria.

(****) El Señor John Jairo Marín López ingresó a la Junta Directiva de Emtelco en remplazo de Juan Guillermo Vélez.

Juntas directivas de empresas de energía internacionales

País	Empresa	Principal	Categoría
Guatemala	Distribución Eléctrica Centroamericana Dos (II), S.A. (DECA II)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
Guatemala	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (Eegsa)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
		Lizardo Arturo Sosa López	Independiente
Guatemala	Credieegsa, S.A. (Credieegsa)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
Guatemala	Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A. (Comegsa)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
		Lizardo Arturo Sosa López	Independiente

País	Empresa	Principal	Categoría
Guatemala	Enérgica, S.A. (Enérgica)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
Guatemala	Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A. (Trelec)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
		Lizardo Arturo Sosa López	Independiente
Guatemala	Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctricos, S.A. (AMESA)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
Guatemala	Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América, S.A. (Ideamsa)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
Guatemala	Gestión de Empresas Eléctricas, S.A. (GESA)	Ramiro Valencia Cossio	Externo
		Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Hugo Villalobos	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno

País	Empresa	Principal	Categoría
Panamá	AEI El Salvador Holding S.A.	Carlos Mario Tobón	Interno
		Juan Camilo Martínez	Interno
		Olga Johanna Uribe	Interno
Islas Caimán	PPLG El Salvador II	Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Alejandro José Jaramillo Arango	Interno
El Salvador	Distribuidora de Electricidad del Sur, S.A. de C.V. (Delsur)	Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Wilson Chinchilla Herrera	Interno
		Tatyana Aristizábal Londoño	Externo
El Salvador	Electricidad de Centroamérica (ELCA)	John Jairo Isaza Mesa	Interno
		Liliana Merino	Interno
		Ángela María Moreno Maya	Interno
El Salvador	Innova Tecnología y Negocios Ltda.	Roberto González	Interno
Panamá	Elektra Noreste S.A. (ENSA)	Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Néstor Raúl Encinales Gallo	Interno
		Claudia Jiménez	Externo
		José Domingo Arias	Independiente
		Virgilio E. Sosa V.	Externo
Panamá	Panamá Distribution Group S.A. (PDG)	Gabriel Jaime Betancourt Mesa	Interno
		Álvaro de Jesús Castaño Otálvaro	Interno
		Alejandro José Jaramillo Arango	Interno
		Ángela María Moreno Maya	Interno

Juntas directivas de empresas institucionales del Grupo EPM

Empresa	Principal	Categoría
Fundación EPM	Juan David Echeverri Rendón	Interno
	Mauricio Mendoza Salas	Interno
	Valeria Restrepo Abad	Interno
	Luz Elena Gaviria López	Externo
	Amalia Arango Toro	Externo
Maxseguros	Diana Rúa Jaramillo	Interno
	Eduardo Cadavid Restrepo	Interno
	Jorge Mario Pérez Ramírez	Interno
	Steve Arrowsmith	Externo
	Claudia Chapman Chapman	Interno

Evaluación

En el año 2012, EPM unificó la metodología de autoevaluación a la gestión de las juntas directivas de las empresas que conforman el Grupo EPM. Dicha metodología estuvo compuesta por 33 preguntas cualitativas que dan cuenta de tres grandes componentes:

a. La relación de la Junta Directiva con la Gerencia de la empresa
b. Desempeño de la Junta Directiva como cuerpo colegiado
c. Desempeño individual de sus miembros.

La autoevaluación fue aplicada en 21 empresas del Grupo EPM y el resultado promedio fue de 3.7 sobre 5. Se espera que para el 2013, las juntas directivas diseñen e implementen un plan de mejoramiento con base en los resultados unificados del 2012.

Relación con los socios

A continuación se presentan los principales hitos en la relación de las empresas del Grupo EPM con sus socios durante el año 2012, clasificados por GEN; contiene los principales cambios societarios y resolución de controversias.

Aguas	Energía internacionales	Institucionales
*Cambio en la participación accionaria de Aguas de Malambo; EPM aumentó su participación en la sociedad. *Se presentaron varias renuncias de miembros de Junta Directiva principales debido a su participación en otros proyectos importantes en EPM. Los miembros suplentes fueron los encargados de remplazarlos en las diferentes sesiones de Junta Directiva.	*DECA II vendió al fondo de inversión CAMIF la totalidad de la participación accionaria en Genhidro S.A., propietaria de la empresa de generación guatemalteca Hidronorte S.A., con capacidad de 10 MW.	•La Fundación EPM reconoce a EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P. la condición de miembro fundador, en su calidad de aportante dentro de los recursos entregados originalmente por EPM. El fondo inicial de la Fundación EPM se conformó así: -EPM: COP 90,000,000 -FEPEP: COP 2,500,000,000 -UPB: COP 2,500,000 -Fundación CEIPA: COP 2,500,000 -Universidad EAFIT: COP 2,500,000 •Maxseguros EPM tiene como único accionista a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

En las filiales de telecomunicaciones: UNE, Edatel, ETP y Emtelco y las de energía nacionales: CHEC, EDEQ, ESSA, CENS, EPM Inversiones y HET no se presentaron cambios societarios ni resolución de controversias.

Encuentro de empresas del Grupo EPM

Capítulo 4.Cumplimiento, ambiente de control y rendición de cuentas

Cumplimiento

La Junta Directiva de EPM en sesión del 1 de noviembre de 2011 (Acta N° 1541), autorizó la creación de la Unidad de Cumplimiento. Dicha autorización fue materializada en el primer semestre de 2012 con la conformación de dicha Unidad.

Una vez realizada la conformación del equipo de trabajo se trazó un plan para 2012, el cual incorporó acciones en los siguientes frentes de trabajo:

- Sensibilización y capacitación al personal de EPM respecto a las labores de la Unidad de Cumplimiento.
- Conversatorio con oficiales y empleados de áreas de cumplimiento de la ciudad de Medellín.
- Administración de riesgos jurídicos y reputacionales asociados con el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LA/FT: para el cumplimiento de su función, la Unidad contrató una firma especializada, Konfirma SAS, con objeto de suministrar "Información de riesgos asociados a los grupos de interés de Empresas Públicas de Medellín y EPM Ituango", el cual permite realizar, para cada tercero, cruces de identidad en fuentes públicas de información, nacionales e internacionales, con el fin de identificar posibles riesgos jurídicos y reputacionales que se deban controlar al establecer relaciones con éstos.

Durante el segundo semestre de 2012 se llevaron a cabo 10,308 consultas, 540 indagaciones completas y 6 consultas masivas con 9,768 terceros.

- Involucramiento de la prevención del riesgo de LA/FT en el proceso de contratación: se diseñaron e implementaron controles preventivos dentro del proceso "Adquirir y administrar bienes y servicios". Así mismo se incorporaron actividades de control en las etapas de evaluación y asignación de ofertas, previniendo así riesgos legales, reputacionales, operativos o de contagio de actividades LA/FT de algún posible proveedor.
- Contacto transparente y la Línea de Ética: EPM inició la implementación y puesta en marcha de la Línea "Contacto Transparente", logrando para 2012 la estructuración del plan de puesta en funcionamiento, la funcionalidad de la solución teconológica, el flujo de las denuncias que se vayan a recibir y las responsabilidades correspondientes a la diferentes dependencias involucradas en los procesos del asunto.

Ambiente de control

La naturaleza jurídica de EPM, su carácter 100 % estatal, el sector económico en el que actúa y su condición de emisora de valores, la convierten en una entidad ampliamente controlada por entes externos y por los mecanismos de control interno regulados por la ley, además de los que se han adoptado en forma voluntaria.

EPM adoptó como sistema de Control Interno el Modelo Estándar de Control Interno MECI para las entidades del Estado, reglamentado por el Decreto de Gerencia General 1573 de 2006.

Así mismo, como parte del Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo EPM, fue definido un modelo de ambiente de control donde confluyen elementos de autocontrol y de gestión de riesgos, con la auditoría interna, externa y la realizada por los entes de control, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 5. Esquema del ambiente de control para EPM

Gestión integral de riesgos

En un entorno con altos niveles de incertidumbre que afectan la ejecución de la estrategia y el cumplimiento de las metas organizacionales, **la gestión integral de riesgos (GIR) ha cobrado gran relevancia en las empresas como una herramienta gerencial para la toma de decisiones proactivas, que contribuyan al logro de los objetivos y la asignación eficiente de los recursos**.

Si bien a diario cada uno de los servidores de EPM gestiona riesgos asociados a sus actividades, se requiere la unificación de los criterios y mecanismos que permitan realizar esta gestión de manera coordinada, aplicable a los diferentes niveles en EPM y que se pueda reflejar en el logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico. El Sistema de Gestión Integral de Riesgos oficializa y estandariza la forma como en EPM se gestionan los riesgos de manera integral, lógica y sistemática.

El sistema es diseñado a la medida de las particularidades y las necesidades de EPM. Por tanto, recopila las mejores prácticas de GIR a nivel nacional e internacional, pero no se ajusta estrictamente a ningún estándar específico. Para la elaboración de la misma se tuvieron en cuenta experiencias de diferentes empresas del sector, la Norma Técnica Colombiana de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgos 5254, la Norma NTC ISO 31000:2011, las definiciones del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, la Guía para administración del riesgo emitida por el Departamento Administrativo para la Función Pública, entre otras.

Aunque el sistema ya fue diseñado, en 2013 EPM afrontará retos importantes en cuanto a su ajuste e implementación, de manera que permita mejorar la toma de decisiones tanto para EPM como para el grupo empresarial.

Auditoría interna

La Dirección Control Interno, a través de las Subdirección Auditoría Interna, realiza la verificación independiente del Sistema de Control Interno, mediante la ejecución periódica y sistemática de trabajos de auditoría y seguimiento a planes de mejoramiento formulados para subsanar las debilidades de control identificadas. Adicionalmente ejecuta a través de la Subdirección Planeación y Diseño del Control, actividades para el fortalecimiento del Sistema de Control y consultorías en control.

La ejecución del trabajo de auditoría se realiza a partir de un ejercicio de planeación trianual, con el propósito de tener un cubrimiento de la totalidad de los procesos de EPM. En este ejercicio se cubren las dimensiones: financiera, procesos, gente, tecnología y grupos de interés, a través de la organización de frentes de trabajo organizados por disciplinas del conocimiento y áreas de negocio.

Para 2012, el plan de trabajo contempló la realización de 72 trabajos de auditoría, distribuidos así:

Trabajos de auditoría realizados en 2012

Macro-proceso	Cantidad de actividades
Abastecimiento y Administración de Bienes y Servicios	18
Gestión Financiera	10
Gestión de la Tecnología de Información	7
Gestión Comercial - EGA	7
Gestión del Talento Humano	4
Prestación de Servicios de Acueducto y Saneamiento	4
Prestación de Servicios de Energía Eléctrica	4
Gestión Jurídica	3
Verificación Empresarial	3
Gestión Ambiental	2
Gestión de Infraestructura Locativa	2
Prestación de Servicios Corporativos	2
Prestación de Servicios de Gas Natural	2
Gestión de Desarrollo Organizacional	1
Planeación Empresarial	1
Prestación de Servicios de Valor Agregado	1
Prestación de Servicios Especiales	1
Total general	72

Se obtuvieron los siguientes logros en otros frentes de trabajo relacionados con la actividad de auditoría:

- Adopción plena de las Normas Internacionales de Auditoría
- Implementación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Actividad – PAMC
- Dentro de la red colaborativa existente con ISA e Isagen, ejecución de cuatro mesas de trabajo y realización del segundo Congreso de Auditoría Efectiva.
- Puesta en producción de la herramienta informática para la extracción y análisis de datos.
- Elaboración de un plan de auditoría para el Grupo EPM.
- Evaluación independiente de necesidades "análisis de brechas", de la actividad de auditoría interna, con fines de certificación por parte del IIA.
- Desarrollo de actividades de comunicación y formación en control.
- Asesoría y consultoría en materia de riesgo, control y gobierno en correspondencia con las normas internacionales de la actividad de auditoría interna.
- Direccionamiento en temas de control a las oficinas de auditoría interna en las filiales e inversiones del Grupo EPM, en correspondencia con la política y los lineamientos de control.
- Aprobación en Junta Directiva de EPM de la política y los lineamientos de control con alcance de Grupo.
- Fortalecimiento de los reglamentos y funcionamiento de los comités de Auditoría en las filiales del GEN Energía, tanto nacionales como internacionales.
- Desarrollo de dos encuentros de control interno, para fortalecer los conocimientos técnicos y temas de los negocios, así como las competencias de los auditores del grupo.
- Diagnósticos del estado del Sistema de Control Interno y de la Oficina de Control Interno de las filiales recientemente adquiridas.

Auditoría externa

Por su naturaleza jurídica de empresa industrial y comercial del estado, EPM no está obligada a tener auditoría financiera externa representada en un revisor fiscal o auditor externo.

Como buena práctica de gobierno corporativo y en atención de los compromisos que tiene la entidad con la banca multilateral, EPM contrató una auditoría externa financiera, la cual dentro de su alcance incluye además del dictamen sobre los estados financieros, la evaluación anual del Sistema de Control Interno de la empresa. **Para el año 2012 el auditor de EPM y su grupo empresarial continuó siendo la firma PricewaterhouseCoopers Ltda.**

Entes de control

En cumplimiento de su responsabilidad de rendición de cuentas a los diferentes entes de control encargados de la vigilancia fiscal y disciplinaria, EPM atendió durante 2012 761 requerimientos realizados por los entes externos de control.

El mayor número de requerimientos atendidos procedieron de la Contraloría General de Medellín, la Personería de Medellín y la Procuraduría, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 6: Requerimientos a EPM por entes externos de control en 2012, discriminados por entidad requeridora

Los requerimientos estuvieron dirigidos a todas las dependencias de la empresa, así:

Gráfico 7: Requerimientos a EPM por entes externos de control en 2012, discriminados según la dependencia a la cual fueron dirigidos

Transparencia y rendición de cuentas

Transparencia en EPM

En el 2012, EPM participó por quinta vez de forma voluntaria, y con otras empresas líderes en el sector de servicios públicos en Colombia, en la "Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia" promovida por la Corporación Transparencia por Colombia.

La metodología para la evaluación se actualizó e incorporó nuevos indicadores y subindicadores en cada componente, y por lo tanto los resultados de la medición no son comparables con años anteriores.

Algunas fortalezas identificadas en la medición fueron:

- La Política de Comunicaciones, que se desarrolla a través de lineamientos internos y externos; de manera clara y oportuna a todos los grupos de interés utilizando diversos canales.
- La entrega de información de manera veraz, clara y oportuna al grupo de interés Clientes, relacionada con el Contrato de Condiciones Uniformes, la factura, los cambios en el entorno, el uso eficiente del servicio y la seguridad y la salud.
- El monitoreo del impacto en la entrega de información.
- El fortalecimiento de las relaciones con proveedores, contratistas y comunidad.
- El Sistema de Atención al Cliente, al cual se le realiza seguimiento de manera permanente.
- Las prácticas de gobierno corporativo, tales como el Código de Ética, la operación del Comité de Ética y el Código de Gobierno Corporativo, en el cual se evidencia toda la regulación pertinente a la gestión de la Junta Directiva.

La calificación obtenida por EPM en el Indicador de Transparencia por Colombia fue 86 y la calificación del sector "Energía y Gas" fue de 78.

Calificación del riesgo

Durante 2012, EPM mantuvo comunicación constante con las firmas calificadoras de riesgo en virtud de brindar información transparente y oportuna que permita dar a conocer al mercado en general el perfil de riesgo de la compañía y su capacidad para atender sus obligaciones.

La calificadora Fitch Ratings le ratificó a EPM la calificación grado de inversión AAA[6] a nivel local y "BBB[7]" a nivel internacional, a su deuda en moneda local y extranjera. La perspectiva asignada para ambas calificaciones es estable.

En su informe del 25 de septiembre de 2012, Fitch Ratings manifestó que la calificación refleja el bajo riesgo del negocio de EPM, derivado de la diversificación operativa

6 **Calificación AAA local:** las obligaciones calificadas en esta categoría se consideran con la más alta calidad crediticia. Representa la máxima calificación asignada por Fitch Ratings Colombia en su escala de calificaciones domésticas. Esta calificación se asigna a la mejor calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país y normalmente corresponde a las obligaciones financieras emitidas o garantizadas por el Gobierno.

7 **Calificación BBB internacional:** entre las razones enunciadas por Fitch Ratings para el aumento de la calificación grado de inversión de BBB- a BBB, se cuentan la mayor diversificación y el crecimiento de los flujos de caja, manteniendo fuertes indicadores de protección de crédito de grado de inversión. Destaca igualmente el sólido perfil financiero de EPM, "caracterizado por un bajo nivel de apalancamiento y alta posición de liquidez". Fitch consideró igualmente la mejoría de las condiciones macroeconómicas de Colombia y la ausencia de intervención del Gobierno y del Municipio de Medellín en EPM.

y su condición de proveedor de servicios públicos. Así mismo considera que tiene una adecuada liquidez, dado el perfil de vencimiento de su deuda financiera y de sus niveles de efectivo.

Respecto al marco regulatorio y a su impacto en la empresa, Fitch Ratings considera que "los cambios regulatorios recientes han tenido un impacto neutral o positivo en el perfil financiero de EPM. Hacia adelante, los cambios regulatorios previstos estarían dirigidos a proveer mayor transparencia al mercado y se espera que tengan un impacto neutro en el perfil crediticio de la empresa. Adicionalmente, el diversificado modelo de negocio de EPM mitiga el riesgo regulatorio dado que resulta improbable un decrecimiento simultáneo de tarifas en todos los negocios en los que opera la empresa".

La calificadora Moody's ratificó la calificación Baa3 internacional a las emisiones internacionales vigentes en el mercado y a la deuda corporativa de la empresa. La calificación grado de inversión está clasificada por Moody´s en el grupo de entidades consideradas por los inversionistas más exigentes como susceptibles de recibir financiación de su parte.

La calificación otorgada por Moody's refleja el liderazgo de EPM como principal proveedor de servicios públicos y mayor generador de energía eléctrica en Colombia. Igualmente, incorpora los flujos de caja predecibles asociados a los negocios regulados, los cuales operan bajo un marco regulatorio relativamente transparente y estable.

Además reconoce, entre otros, los beneficios de la diversificación asociados con la expansión internacional de EPM y los vínculos con el Municipio de Medellín; destaca el Acuerdo Marco de Gobernabilidad que limita el riesgo de interferencia política por parte del Municipio de Medellín y ofrece visibilidad de su política de distribución de dividendos, así como el control fiscal resultado de la propiedad ejercida por el mismo.

El siguiente cuadro resume las calificaciones de riesgo recibidas durante el año 2012:

Calificaciones de riesgo crediticio – EPM

Nombre Calificadora	Concepto	Calificación		Perspectiva	
		2011		2012	
Fitch Ratings de Colombia S.A.	Deuda corporativa.	AAA Triple A	AAA Triple A	Estable	Estable
	Programa de emisión y colocación de bonos por COP 2 billones.				
Fitch Ratings	Deuda corporativa	BBB	BBB		
	Emisión internacional de bonos por USD 500 millones.				
	Emisión internacional de bonos globales por USD 680 millones (COP 1,250,000 millones).				
Moody´s Investors Service	Deuda corporativa	Baa3	Baa3		
	Emisión internacional de bonos por USD 500 millones.				
	Emisión internacional de bonos globales por USD 680 millones (COP 1,250,000 millones).				

Nota: las calificaciones internacionales "BBB" y "Baa3" son grado de inversión

Revelación de información

EPM desarrolla dos tipos de gestión de suministro de información al público inversionista nacional e internacional y a los demás actores del mercado de valores. Una de ellas, de carácter voluntario en razón de la Política Corporativa de Transparencia ante el mercado financiero; la otra, de carácter obligatorio en cuanto se trate de normatividad vigente (caso de la información relevante que debe reportarse a la Superintendencia Financiera de Colombia, según Decreto 2555 de 2010 de la Presidencia de la República), o de compromisos derivados de sus contratos de financiación.

a. **Información de carácter voluntario**

Uno de los objetivos principales de la oficina de atención al inversionista es mantenerlos informados de manera oportuna, clara, suficiente y veraz sobre la situación financiera y no financiera de la empresa, las perspectivas de negocio e inversión y los hechos relevantes de la organización.

EPM cuenta con diferentes mecanismos de comunicación para dar a conocer la información a los inversionistas, tales como:

Página web del inversionista en el portal corporativo de EPM www.epm.com.co

- Buzón de correo electrónico exclusivo para inversionistas
- Línea telefónica directa para atender requerimientos de información e inquietudes sobre la empresa y el Grupo EPM.

La empresa divulga boletines de prensa en español e inglés, realiza teleconferencias y webcast de resultados financieros trimestrales, organiza visitas de inversionistas, participa en roadshows informativos (reuniones uno a uno y grupales), como preparación a la colocación de sus emisiones de bonos, y en eventos internacionales para inversionistas.

En 2012 las principales acciones y logros en la relación con los inversionistas, fueron:

Página web del inversionista http://www.epm.com.co/site/inversionistas/inversionistas.aspx: se lanzó el nuevo sitio web corporativo con una nueva estructura y presentación de los contenidos para el nuevo portal de inversionistas. El portal incluye el siguiente menú: gobierno corporativo, información financiera, calificaciones de riesgo, emisión de títulos y memorias de eventos. Adicionalmente, en el home se cuenta con un “kit del inversionista” donde este puede encontrar los más recientes informes ejecutivos financieros publicados y las presentaciones de resultados.

Teleconferencias y webcast sobre los resultados financieros trimestrales (acompañadas de presentación e informe ejecutivo). Durante 2012 se realizaron cuatro teleconferencias para inversionistas nacionales e internacionales.

Reportes de seguimiento de analistas internacionales: analistas de la banca internacional que hacen seguimiento a los resultados trimestrales de EPM, continuaron con la publicación de sus reportes de desempeño de la empresa en 2012.

Preparación y atención de visitas de inversionistas: se atendieron 18 visitas de inversionistas institucionales extranjeros, interesados en conocer más acerca de la estrategia y gestión de la empresa.

Encuentro Anual de Inversionistas Grupo EPM, realizado el 10 de mayo en la ciudad de Bogotá, con la participación de 87 inversionistas nacionales y actores del mercado. Este evento contó con varias publicaciones de periodistas en medios de comunicación especializados y tuvo una asistencia superior a la de años anteriores.

Eventos emisores-inversionistas: EPM participó en 4 eventos internacionales organizados por bancos, donde la empresa tuvo contacto y reuniones uno a uno con más de 60 inversionistas extranjeros.

b. Información de carácter obligatorio- Información relevante

En atención a las normas del mercado público de valores en lo referente a información relevante de la empresa (Decreto 2555 de 2010 de la Presidencia de la República), se cuenta con mecanismos internos que buscan garantizar su cumplimiento y que además son consecuentes con sus políticas de Comunicación y de Transparencia, tales como la remisión de información relevante que se reporta a la Superintendencia Financiera de Colombia, de carácter público o con carácter confidencial, según su contenido estratégico.

Cada contrato de financiación que suscribe EPM establece una serie de compromisos de revelación de información, entre los cuales se encuentra el reporte trimestral de los estados financieros de la empresa a la Contaduría General de la Nación, el reporte de cambios significativos en la propiedad, el mantenimiento de indicadores financieros sólidos, entre otros.

Por información relevante, la normativa aplicable define:

"Toda situación relacionada con el emisor o su emisión que habría sido tenida en cuenta por un experto prudente y diligente al comprar, vender o conservar los valores del emisor o al momento de ejercer los derechos políticos inherentes a tales valores." Decreto 2555 de 2010

En el 2012 EPM reportó a la Superfinanciera 79 hechos relevantes, a través de su página web www.superfinanciera.gov.co. Estos se relacionan a continuación:

Gráfico 8: Resumen de hechos relevantes reportados por EPM

El 16% identificado con "NA" (No aplica) son hechos considerados importantes por la empresa, mas no obedecen estrictamente a lo establecido en el Decreto 2555 de 2010. Se reportan para suministrarle al mercado de valores mayor información sobre la empresa, con el fin de cumplir con el principio de transparencia.

Encuesta Código País

En la Circular Externa 028 de 2007 la Superintendencia Financiera de Colombia estableció la obligación de diligenciar y remitir una encuesta por medio de la cual se da a conocer al mercado de valores la adopción de las recomendaciones del "Código de mejores prácticas corporativas de Colombia (en adelante Código País).

La encuesta se divide en cuatro secciones de preguntas respecto a las prácticas relacionadas con la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la revelación de información financiera y no financiera, y la solución de controversias.

Como emisor del mercado de valores colombiano, EPM ha diligenciado anualmente la Encuesta Código País[8] y los resultados de la misma han sido publicados en la página de la Superintendencia Financiera[9] y en la página web de EPM, sección inversionistas. En el presente informe se encuentran reveladas todas las prácticas por cuyo cumplimiento se pregunta en la encuesta y que han sido adoptadas por la empresa.

Operaciones con vinculados económicos

Como matriz del Grupo, EPM decidió mantener con sus empresas vinculadas a los grupos estratégicos de negocios (GEN) de Aguas, Energía, Telecomunicaciones y empresas institucionales (Fundación EPM y Maxseguros) una relación directa que permita la adecuada transferencia de conocimientos y el apoyo técnico y administrativo necesarios para garantizar, como Grupo empresarial, la prestación de servicios de excelente calidad.

Para la relación de EPM con sus empresas vinculadas fue necesaria la definición de políticas de unidad de propósito y dirección para el Grupo EPM y la consecuente determinación del alcance de la intervención institucional en las empresas filiales, llamado Modelo de Trabajo Grupo EPM.

A continuación se presentan algunas de las operaciones con vinculados económicos para el año 2012:

8 Las respuestas sobre las prácticas implementadas se contextualizan en la naturaleza jurídica especial de la empresa.

9 La encuesta diligenciada por EPM puede consultarse en la siguiente ruta: http://www.superfinanciera.gov.co/Codigopais/presentacion.htm. Enlace Informe Anual: Encuesta para todos los años: Tipo Emisor 260 Entidades Públicas: Emisor 033 Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

a. **Operaciones con vinculados económicos del GEN Aguas**

Se iniciaron operaciones temporales del sistema One World en las filiales aguas, para cumplir con la ruta NIIF, siendo ERP One World uno de los 11 proyectos asociados al programa NIIF que requería ser unificado en todas las empresas del grupo.

Los objetivos principales que EPM exige a las filiales para la implementación del ERP One World fueron:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos).
- Compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.
- Integración de la filial en un sistema de información One World que cumpla con la consolidación de la información financiera del Grupo EPM, todo esto bajo las normas de información contables NIIF.

b. **Operaciones con vinculados económicos del GEN Energía nacionales**

Como parte del cumplimiento de los contratos marco de colaboración empresarial entre las empresas de energía nacionales y EPM, se realizó un trabajo permanente de cooperación por medio de las redes de sinergia creadas para tratar asuntos operativos como:

- Remodelación de redes
- Recuperación y control de pérdidas de energía.
- Proceso Distribución y Proceso Comercial
- Automatización de subestaciones
- Contratación del soporte al sistema Scada (BSC)
- Estrategia ambiental y social
- Apoyo en implementación y mejoramiento de sistemas de información y soluciones tecnológicas
- Entre otros.

c. **Operaciones con vinculados económicos del GEN Energía internacionales**

Por medio de diferentes filiales EPM distribuye energía eléctrica en Centroamérica. Durante el año consolidó su presencia en Guatemala, Panamá y El Salvador y llevó las políticas de control interno, gestión humana, responsabilidad social y gestión ambiental, y además lineamientos financieros.

Las principales operaciones de consolidación del Grupo EPM en el mercado centroamericano de energía eléctrica, que se constituyen en operaciones entre filiales, se enuncian a continuación:

Eegsa: la filial DECA II es propietaria del 80.88% de la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. **-Eegsa-** distribuidora de energía que atiende 4,100,000 habitantes y vende 3,873 GWh/año. Se cumplieron las metas anuales en cobertura y calidad del servicio.

ENSA: Panamá Distribution Group - PDG, filial del Grupo EPM, tiene la mayoría accionaria (51 %) de Elektra Noreste S.A. - **ENSA,** empresa de distribución en Panamá que atiende 1,503,000 habitantes y vende 2,933 GWh/año.

Delsur: DECA II filial de EPM en Guatemala, es propietaria del 100% de las acciones de AEI El Salvador Holdings, sociedad que tiene el 86.4 % de la Sociedad Distribuidora de Electricidad Del Sur - Delsur en El Salvador, la cual atiende aproximadamente 1,371,000 habitantes y vende 1,282 GWh/año.

- **Genhidro:** DECA II vendió al fondo de inversión CAMIF la totalidad de la participación accionaria en Genhidro S.A. propietaria de la empresa de generación guatemalteca Hidronorte S.A., con capacidad de 10 MW.

En cuanto al mercado internacional de aguas:

- **Constitución de EPM Capital México S.A. DE C.V.:** en mayo de 2012 se creó la filial en México con el propósito de ofrecer la trayectoria y experiencia de la matriz en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y conexos en ese país; será por medio de la Sociedad que se realicen inversiones, inicialmente en el sector aguas.

Ciudad de México D.F.

Capítulo 5. Plan de actividades de gobierno corporativo

En la segunda sesión de la Junta Directiva de EPM de cada año, se presenta y aprueba el "Plan anual de actividades de gobierno corporativo", práctica voluntaria implementada desde el año 2006 para mantener una evolución constante de las prácticas empresariales en esta materia.

El 21 de febrero de 2012 fue aprobado el plan anual, acerca del cual se presentan en este informe el cumplimiento de las actividades que lo componen y los principales logros alcanzados durante la vigencia.

Principales logros y cumplimiento en la ejecución del plan anual de actividades de gobierno corporativo del año 2012

Dentro del plan anual de gobierno corporativo (en adelante, plan anual) se incluyen todas aquellas nuevas actividades a realizar por diferentes dependencias de EPM, que tienen como objetivo común mejorar la relación entre órganos de gobierno, de manera que se propenda por la unidad de propósito y dirección, y se den mejores condiciones de transparencia, rendición de cuentas y control.

Así las cosas el plan anual para 2012 se presenta en la siguiente tabla:

Plan Anual de Gobierno Corporativo de 2012

	Actividades	Responsable	% Cumplimiento año 2012 Cantidad de actividades		
			Proyectado	Ejecutado	Estado
1	**Implementación de nuevo Modelo de Gobierno Corporativo para el Grupo EPM**				
Entregables	1.1 Documentos del Modelo de Gobierno Corporativo	Dirección Responsabilidad Empresarial	100%	80%	
	1.2 Plan de trabajo para la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo aprobado por CI		100%	100%	
	1.3 Modelo de Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva de EPM		100%	100%	
	1.4 Implementación de las prácticas priorizadas en la etapa 1: 2012		100%	100%	
2	**Normalización de la actividad de auditoría interna**				
Entregables	2.1 Diseño de la metodología de autoevaluación de la actividad de auditoría interna	Dirección Control Interno	100%	100%	
	2.2 Adquisición e implementación de herramienta tecnológica para apoyo a la actividad de auditoría interna		20%	20%	
	2.3 Ejecución y presentación de informe de autoevaluación de la actividad de auditoría interna		30%	30%	

	Actividades	Responsable	% Cumplimiento año 2012 Cantidad de actividades		
			Proyectado	Ejecutado	Estado
3	**Operacionalización del modelo de trabajo Grupo EPM**				
Entregables	3.1 Plan para operacionalización del modelo de trabajo aprobado por el Comité de Seguimiento.	Dirección Gestión Humana y Organizacional	100%	100%	
	3.2 Indicadores de implementación del modelo de operación incluidos en el CMI de grupo.		100%	50%	
	3.3 Sitio de intranet con alcance a filiales		100%	40%	
	3.4 Guía metodológica de protocolos de interacción con filiales aprobada y al menos seis protocolos aprobados y debidamente oficializados		100%	60%	
	3.5 Activación de al menos tres redes de sinergia.		100%	60%	
	3.6 Lineamientos del modelo económico aprobados y oficializados.		100%	60%	
	3.7 Ejecución del 30 % del plan de asimilación del cambio.		100%	50%	
4	**Proyecto para la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF - Grupo EPM**		**60%**		
Entregables	4.1 Lineamientos contables aprobados bajo NIIF	Dirección Finanzas Institucionales	100%	97%	
	4.2 Plan de cuentas para el consolidado Grupo EPM		90%	90%	
	4.3 Estructura de los estados financieros.		93%	85%	
	4.4 Escenarios de sensibilidades para la toma de decisiones del balance de apertura.		99%	89%	
	4.5 Requerimientos de cambio en los procesos.		100%	99%	
	4.6 Requerimientos cambio sistemas información.		100%	99%	
	4.7 Reglas de calidad de datos.		100%	99%	
	4.8 Plan de contingencia para la entrada en producción de las NIIF.		93%	77%	
	4.9 Informes de avance en la implementación de los requerimientos en los procesos por NIIF.		64%	60%	
	4.10 Informe de ejecución del plan de formación.		0%	0%	

	Actividades	Responsable	% Cumplimiento año 2012 Cantidad de actividades		
			Proyectado	Ejecutado	Estado
5	**Implementación del Sistema de gestión integral de riesgos**				
Entregables	5.1 Propuesta de estructura para Grupo EPM aprobada por Junta Directiva.	Dirección Servicios Institucionales	100%	100%	
	5.2 Implementación en EPM matriz de la guía metodológica de gestión de riesgos según priorización de procesos realizada conjuntamente con las direcciones de Gestión Humana y Organizacional y Control Interno.		15%	15%	
	5.3 Difusión, diagnóstico e implementación de la gestión integral de riesgos en el Grupo EPM según plan de trabajo acordado con las direcciones Gestión Humana y Organizacional, Aguas y Energía.		30%	30%	
6	**Implementación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de la UNEP aplicado a las relaciones con inversionistas**				
Entregables	6.1 Implementación y documentación de la etapa 1 de la metodología UNEP para el relacionamiento con inversionistas.	Dirección Finanzas Institucionales	100%	50%	
	6.2 Implementación y documentación de la etapa 2 de la metodología UNEP para el relacionamiento con inversionistas.		100%	0%	
7	**Gestión ética, cultura y valores**				
Entregables	7.1 Validación y publicación del procedimiento "Instructivo actuar del Comité de Ética".	Dirección Gestión Humana y Organizacional	100%	80%	
	7.2 Despliegue de la estrategia de apropiación del Código de Ética.		100%	10%	
	7.3 Activación de los canales de comunicación entre el Comité de Ética con el grupo de servidores.		100%	50%	

El cumplimiento promedio de las actividades propuestas dentro del plan fue del 85 % respecto a lo planeado, destacando los siguientes logros:

- Implementación de la Fase 1 del Modelo de Gobierno Corporativo, con las siguientes prácticas:
  1. Lineamientos de nombramiento y actuación de miembros de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM
  2. Nueva estructura de comités de JD de EPM
  3. Metodología para la evaluación de la gestión del Gerente General de EPM
  4. Homogenización de evaluación de juntas directivas del Grupo EPM
- Adopción plena de las normas internacionales de Auditoría
- Aprobación en Junta Directiva de EPM de la política y los lineamientos de control con alcance de Grupo y fortalecimiento de los reglamentos y funcionamiento de los comités de auditoría en las filiales del GEN Energía, tanto nacionales como internacionales.
- Puesta en funcionamiento de los sistemas de información financiera bajo NIIF, de manera escalonada, así: EPM matriz, EPM Inversiones, EPM Ituango y Filiales Aguas (enero 8). Filial CENS (enero 9). Filiales ESSA, CHEC y EDEQ (enero 14):
- Elaboración, presentación y validación de propuesta de estructura para la gestión integral de riesgos, ejercicio que se unió con la propuesta presentada desde gobierno corporativo.
- Creación y reglamentación del Comité de Ética de EPM
- Activación de medios de comunicación para los temas éticos como: buzón del Comité de Ética y la Línea Ética (actualmente en pruebas de seguridad informática)

Entre los temas que no tuvieron el avance esperado en 2012 se cuentan la Implementación y documentación de la etapa 2 de la metodología UNEP para el relacionamiento con inversionistas, ya que en 2012 se reorientaron las prioridades en cuanto al relacionamiento con este grupo de interés para cumplir con los estándares del Dow Jones. Por este motivo, las actividades referentes a la implementación de la metodología UNEP sufrieron los consecuentes retrasos.

No obstante lo anterior, dentro del plan anual de 2013 se consignará como reto la implementación cabal de las etapas 2, 3 y 4 de la metodología UNEP para el relacionamiento con el grupo de interés Inversionistas.

Plan anual 2013

A pesar de que el plan anual es aprobado por la Junta Directiva en su segunda sesión de cada año, a continuación se presenta un esquema de los principales retos, convertidos en acciones, dentro de lo que se propondrá como plan anual de 2013 a la Junta Directiva de EPM:

Propuesta de Plan Anual de Gobierno Corporativo 2013

	Actividades	Responsable
1	**Implementación de nuevo Modelo de Gobierno Corporativo para el Grupo EPM**	
Entregables	1.1 Implementación del plan de fortalecimiento de la Junta Directiva de EPM	Dirección Responsabilidad Empresarial
	1.2 Implementación del plan de fortalecimiento de las juntas directivas del Grupo	
	1.3 Convenio Marco ajustado	
2	**Unificación de la gestión e información de las juntas directivas del Grupo EPM**	
Entregables	2.1 Adquisición de plataforma tecnológica para la gestión integrada de las juntas directivas del Grupo	Secretaría General - Dirección Responsabilidad Empresarial
	2.2 Diseño y aprobación de plan de trabajo para la gestión integrada de las juntas directivas del Grupo	
	2.3 Implementación de la gestión integrada de juntas directivas del Grupo para por lo menos 1 empresa de cada negocio y para la matriz	

	Actividades	Responsable
3	**Implementación del sistema de gestión integral de riesgos**	
Entregables	3.1 Presentar propuesta de dimensionamiento y obtener los recursos.	Dirección Servicios Institucionales
	3.2 Aplicar la metodolgia GIR según priorización realizada.	
	3.3 Continuar con el desarrollo e implementacion de la estrategia de sensibilización y divulgación.	
4	**Gestión ética, cultura y valores**	
Entregables	4.1 Revisión de la proyección del tema ético con alcance de Grupo.	Dirección Gestión Humana y Organizacional
	4.2 Activar la Línea Ética	
	4.3 Fortalecer la actuación de la red de cambio y cultura para apoyar de manera articulada los proyectos de Grupo	
	4.4 Promoción de espacios de intercambio con otros comités de ética	
	4.5 Desarrollar el nivel gerencial requerido para el nuevo direccionamiento estratégico Grupo EPM sin Fronteras, fortaleciendo el rol de liderazgo como eje movilizador de la cultura meta apalancado por los valores.	
	4.6 Generación de espacios de conversación que promuevan la reflexión ética en la organización.	
5	**Programa NIIF Grupo EPM**	
Entregables	5.1 Ejecución plan de formación técnica en Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	Dirección Finanzas Institucionales
	5.2 Recomendaciones para el gobierno de datos requeridos por NIIF	
	5.3 Balance de apertura NIIF - Normas Internacionales de Información Financiera -	
	5.4 Estados Financieros NIIF (año de transición)	
	5.5 Estabilización Programa NIIF y proyectos asociados	

	Actividades	Responsable
6	**Implementación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de la UNEP aplicado a las relaciones con inversionistas**	
	6.1 Implementación y documentación de la etapa 2 del Modelo	Dirección Finanzas Institucionales
	6.2 Implementación de las etapas 3 y 4 del Modelo	
7	**Auditoría interna centralizada**	
Entregables	7.1 Redefinición de las funciones basicas y cargos de la Dirección de Control Interno	Dirección Control Interno
	7.2 Normalización de la actividad de Auditoría en EPM - fase final	
	7.3 Implementación del programa de mejora y aseguramiento de la calidad de la actividad -PAMC-	
	7.4 Definición e implementación del plan de formación y desarrollo de los auditores del Grupo EPM	

Organización
Descripción de EPM y de su Grupo Empresarial

EPM

Empresas Públicas de Medellín nació en 1955 como un establecimiento público autónomo, del orden municipal, creado para prestar servicios públicos. Desde su creación cuenta con una visión sobre universalidad, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios y procura del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Permanece después de 57 años como una empresa 100% pública de propiedad única del Municipio de Medellín, su domicilio principal, en el sector de servicios públicos de agua potable y alcantarillado, energía eléctrica y gas. Sirve a los municipios de Antioquia, excepto Murindó y Vigía del Fuerte, y atiende a más de 6 millones de personas.

Grupo Empresarial EPM

EPM es la matriz de un Grupo Empresarial conformado por 40 empresas en Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, México y Panamá.

Según la legislación colombiana, un grupo empresarial es un conglomerado con vínculo de subordinación, en razón de la propiedad de las entidades que lo conforman, y con unidad de propósito y dirección.

Con EPM como matriz, el Grupo EPM está conformado por los grupos estratégicos de negocios de Aguas, Energía y Telecomunicaciones, dedicados a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; distribución y comercialización de gas natural; potabilización, distribución y comercialización de agua; recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales; comercialización de servicios de telecomunicaciones, voz, datos y televisión; recolección, transporte y disposición de residuos sólidos.

Los territorios con presencia de empresas del Grupo EPM tienen aproximadamente:

- **20 millones de personas en Colombia**
- **4 millones de personas en Guatemala**
- **1,5 millones de personas en Panamá**
- **1,4 millones de personas en El Salvador**

Empleados ENSA

Grupos Estratégicos de Negocios del Grupo EPM

Grupo Estratégico de Negocios Energía	
Mercado	Local, nacional e internacional
Marca	EPM, EDEQ, CHEC, CENS, ESSA, Eegsa, Delsur, ENSA, HET
Negocios	Generación y comercialización, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica y distribución y comercialización de gas.
Región	Departamento de Antioquia (municipios no atendidos: Murindó y Vigía del Fuerte. Se atiende el municipio del Carmen de Atrato en el departamento del Chocó). Quindío, Caldas, Risaralda, Norte de Santander, Sur del Cesar y Bolívar, Santander en Colombia, Guatemala, El Salvador y Panamá.
Clientes	5,373,142
Capacidad efectiva neta (MW)	3,249.3
Empleados	6,034
Ingresos anuales (COP millones)	10,067,622

Grupo Estratégico de Negocios Aguas	
Mercado	Local y nacional
Marca	EPM, Aguas de Oriente, Aguas de Occidente, Aguas del Atrato, Aguas de Urabá, Empresas Públicas de Oriente, Aguas de Malambo, Aguas Nacionales.
Negocios	Provisión de aguas, gestión de aguas residuales y gestión de residuos sólidos.
Región	Valle de Aburrá, Municipio de El Retiro, Occidente medio de Antioquia, Quibdó-Chocó, Urabá, Oriente cercano de Antioquia, Municipio de Malambo.
Clientes	Acueducto: 1,092,917 Alcantarillado: 1,040,109 Pozos: 228 Aseo: 25,134
Km redes	9,499
Empleados	1,613
Ingresos anuales (COP millones)	889,786

Grupo Estratégico de Negocios Telecomunicaciones	
Mercado	Local, nacional, internacional
Marca	UNE, ETP, Edatel, Emtelco, Orbitel
Servicios	Televisión, Telefonía fija, Banda ancha, VozIP, Internet móvil, 4G- LTE, bolsa dinámica, conmutador virtual, Triple Play, conectividad, disco duro virtual, Multinet, Mail hosting, Wimax, extensión inalámbrica datos, extensión inalámbrica voz, servicios prepago, planes de larga distancia con números virtuales, Operador Móvil Virtual, terminación de tráfico Carrier Class e IPL´s
Región	Región Norte: (Barranquilla, Cartagena, Turbaco, Santa Marta) Región Centro: (Facatativá, Funza, Madrid, Mosquera, Tunja, Neiva, Villavicencio, Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Ibagué) Región Sur: (Popayán, Pasto, Cali, Buga, Cartago, Jamundí, Palmira) Región Nor-occidente: (Medellín, Barbosa, Bello, Caldas, El Carmen de Viboral, Copacabana, Envigado, Girardota, Guarne, Itagüí, La Ceja, La Estrella, La Unión, Marinilla, El Retiro, Rionegro, Sabaneta, El Santuario, Manizales, Chinchiná, Villamaría, Armenia, Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Santa Rosa de Cabal) Otros: Municipios de Antioquia diferentes al Valle de Aburrá y Oriente cercano, Córdoba, Sucre, Barrancabermeja y Valledupar, Risaralda (Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Santa Rosa de Cabal) y Valle del Cauca (Cartago), Estados Unidos, Canadá, España.
Clientes	5,104,918
Empleados	3,999
Ingresos anuales (COP millones)	2,470,913

EPM matriz (los datos están incluidos en las tabla de los Grupos Estratégicos de Negocios)	
Marca	EPM
Negocios	Aguas, Energía eléctrica y Gas
Región	Medellín, Valle de Aburrá, Departamento de Antioquia.
Clientes	2,001,312
Ingresos (COP millones)	5,434,906
Activos (COP millones)	29,871,474
Empleados	6,088
Capacidad efectiva neta (MW)	3,249.3
Total líneas de transmisión y distribución (km)	76,223
Número de transformadores de distribución	118,516
Capacidad de tratamiento de Agua Potable m^3/s	17.25
km redes	8,050
km redes de polietileno y acero	4,605

Grupo EPM	
Empleados	14,328
Ingresos (COP millones)	13,435,602

Presencia de las marcas Grupo EPM en Centroamérica y Colombia

se entrega archivo en Flash

Estructura de gobierno de EPM

El alcalde como representante del Municipio de Medellín, propietario de EPM, nombra al Gerente General; preside la Junta Directiva, órgano superior de dirección de la empresa, y nombra directamente a sus miembros. El Gerente General es el representante legal y tiene a su cargo la gestión de los negocios de la empresa.

Estructura organizacional de EPM 2012

La estructura organizacional es la manera en que está dividido el trabajo para coordinar internamente el logro de los objetivos. Está compuesta por cinco elementos: estructura administrativa, equipos de trabajo, planta de cargos y de personal, y mecanismos de integración tipo comité.

La estructura administrativa responde a los derechos de decisión para facilitar la ejecución de la estrategia. Determina quién decide, qué se comparte, qué se transfiere; da contexto a las decisiones y al aprendizaje.

El máximo órgano de gobierno es su Junta Directiva, y la máxima instancia ejecutiva de la empresa es el Gerente General. Tiene separados los niveles decisionales en nivel Institucional, nivel Corporativo y nivel Competitivo.

El nivel Institucional es el responsable de mantener activado el proceso estratégico; de asegurar la unidad de propósito y dirección; de establecer los objetivos de crecimiento; y de propiciar las condiciones para que los grupos de negocio y sus respectivas unidades estratégicas de negocios puedan entregar sus propuestas de valor.

El nivel Corporativo agrupa los diferentes negocios y vela por sus metas y contribución a los objetivos estratégicos. Coordina actividades que potencian la ventaja competitiva de sus negocios, y los procesos transversales.

El nivel Competitivo es el encargado de competir y de ganar para fondear el crecimiento; responde por el desarrollo de las actividades propias de los negocios.

Las modificaciones significativas a la estructura organizacional en 2012 obedecen a: la creación de la Subdirección Jurídica Contratación para optimizar la asesoría jurídica en el proceso de contratación; la Subdirección Sostenibilidad Ituango para atender la gestión sociopolítica del proyecto; la creación con carácter temporal por 28 meses de la Dirección Proyecto Urabá Sostenible, adscrita a la Gerencia General, para coordinar la presencia de EPM en la región de Urabá.

Grupo EPM sin Fronteras, es una iniciativa creada para diseñar e implementar un nuevo modelo de organización que ayude a lograr la propuesta del nuevo direccionamiento estratégico. Para gestionar los diferentes frentes de trabajo, se crearon con carácter temporal por 24 meses, 4 direcciones de proyecto con sus respectivos cargos, plazas y función básica, adscritas a la Dirección de Planeación Institucional que son: Dirección Proyecto Distribución y Comercialización Energía Eléctrica Grupo EPM; Dirección Proyecto Provisión de Agua, Gestión de Aguas Residuales y Gestión de Residuos Sólidos Grupo EPM; Dirección Proyecto Centro Corporativo Grupo EPM; Dirección Proyecto Gestión Comercial Grupo EPM.

La Junta Directiva reestructuró sus comités de apoyo como parte de la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, creando cuatro comités: Estrategia, Gestión, Auditoría, y Seguimiento a Proyectos.

Estructura administrativa de EPM

La gestión de responsabilidad social empresarial se hace en EPM desde los procesos de negocio o de apoyo, extendidos en toda la organización. Sus lineamientos y políticas se ubican en el nivel institucional desde la Dirección de Responsabilidad Empresarial, que a su vez tiene subdirecciones de Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente y de Relaciones Institucionales, esta última para la gestión del Modelo de Gobierno Corporativo.

se entrega archivo en Flash

Participación de EPM en el mercado colombiano

El Grupo EPM tiene el 24.1% de la comercialización de energía en Colombia, muy cercano al tope de 25% que le impone la regulación. Los cálculos realizados para el año 2012 indican que la participación en energía firme de EPM fue del 21.9%, concepto que equivale a "la máxima energía eléctrica que es capaz de entregar una planta de generación continuamente, en condiciones de baja hidrología, en un período de un año". La regulación establece vigilancia especial de la Superintendencia de Servicios Públicos cuando la participación en Energía Firme para el Cargo por Confiabilidad (ENFICC) supera el 25%, pero en la actualidad y bajo las proyecciones realizadas, EPM se encuentra dentro de los límites regulatorios, incluso más allá de 2019 cuando comience a operar el proyecto hidroeléctrico Ituango.

En transmisión de energía la participación en Colombia es de 8.0%, sobre un tope regulatorio de 15%; en distribución energía se tiene el 24.2%. En gas se ha llegado al 11.4% del mercado nacional; y en agua potable y saneamiento, la participación de EPM según número de suscriptores es de 15.1%.

Presa y embalse de la central hidroeléctrica Porce III

Capacidad instalada de EPM

Expansión y confiabilidad del suministro de energía

EPM cuenta con una capacidad de generación de energía de 3,249.3 MW, mediante 27 plantas; 25 de generación hidráulica, 1 eólica, y 1 térmica a ciclo combinado (generación con gas o combustible líquido y vapor de agua), con una producción neta de energía en megavatios (MW) respectivamente de 14,893.24; 626.21; y 55.43. En transmisión y distribución de energía eléctrica EPM cuenta con una capacidad total de transformación de 5,190 megavoltiamperios (MVA) a través de 137 subestaciones; y 74,052 km totales de red.

Bajo una política de excelencia operacional, durante 2012 se mantuvieron altos niveles de disponibilidad de las centrales de generación, superando el promedio del Sistema Interconectado Nacional. Estos resultados obedecen a la aplicación de un riguroso programa de mantenimiento y modernización de las centrales en operación, que permiten tener un parque generador disponible para producir la energía que requiere el mercado. En este sentido se avanzó en las modernizaciones de las centrales Playas y Sonsón I y II, y se finalizó la adecuación de la central térmica La Sierra para que pudiera operar con combustible líquido y así cumplir con sus obligaciones de energía firme.

Se cuenta con una línea de trabajo orientada a asegurar el recurso energético actual y futuro, donde se adelantaron acciones relacionadas con la gestión de cuencas y embalses, la identificación de riesgos y vulnerabilidad del negocio frente al cambio climático, y el aprovechamiento óptimo del recurso.

Uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de transmisión y distribución de energía eléctrica al permitir la interconexión de la generación con los clientes, es propiciar la seguridad y confiabilidad del suministro de energía.

Desde el planeamiento del sistema de transmisión y distribución de energía eléctrica, se involucran análisis de proyección de demanda que permiten la identificación de los proyectos necesarios para garantizar la atención de la demanda. Ya en la etapa de operación, se garantiza la confiabilidad mediante actividades como la planeación, la coordinación, la supervisión y la ejecución de la operación como parte integral de un proceso certificado. La incorporación de tecnologías de mayor grado de inteligencia permite mejorar los indicadores de calidad del servicio, garantizando la confiabilidad y seguridad en el suministro.

Bajo un enfoque de largo plazo, en la generación de energía se busca atender el crecimiento futuro de la demanda del país y mantener su posición de liderazgo en el mercado, a partir de la gestión de un portafolio de proyectos de diferentes tamaños y tecnologías, que le permita garantizar su expansión, según las necesidades energéticas del país.

Para ello, actualmente se construye el proyecto hidroeléctrico Ituango de 2,400 MW, y se cuenta con un portafolio de proyectos en estudio que suman 3,142 MW distribuidos así: 66.6% en hidro, 11.1% en térmica, 19.1% en eólica, 1.6% biomasa y 1.6% en geotermia. Los proyectos, además de los análisis técnicos y económicos, son sometidos desde fases muy tempranas a rigurosas evaluaciones para determinar su viabilidad socioambiental, las medidas de manejo de los impactos, los riesgos, las contingencias asociadas a su construcción y operación, para que puedan estar disponibles cuando el mercado los requiera.

Presa de la Central Hidroeléctrica Porce III

La prestación del servicio de energía eléctrica en transmisión y distribución, y sus servicios complementarios de iluminación y conexiones, desarrolla inversiones para el sostenimiento y el crecimiento de la infraestructura eléctrica (redes, subestaciones e infraestructura locativa asociada a la operación del sistema), con el objeto de garantizar la sostenibilidad del negocio con tarifa competitiva, atender el crecimiento de nuevos clientes en el mercado, aumentar el nivel de cobertura en el departamento de Antioquia, potencializar la eficiencia en la gestión de activos y costos y ofrecer una calidad del servicio de acuerdo con los estándares exigidos por la regulación, incorporando prácticas sociales y ambientales responsables.

Bajo estos principios los proyectos que se están ejecutando son los siguientes: interconexión Nordeste - Bajo Cauca; subestación Yarumal II; confiabilidad Yarumal, aumento de la capacidad de transformación de la subestación Guayabal; la Ceja-Sonsón; conexión Mansarovar; ampliación de la subestación Malena; Nueva Esperanza; reposición, modernización y automatización de las subestaciones regionales - Remar; expansión y reposición del Sistema de Distribución Local.

Adicionalmente avanza el programa de electrificación rural para conectar 31,214 viviendas rurales, de las cuales 15,607 se realizaron en el año 2012 y las restantes 15,607 para 2013. Esto luego de haber conectado 42,000 en el trienio 2009-2011.

Igualmente se participa en las convocatorias de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME para atender el crecimiento del Sistema de Transmisión Nacional –STN-, como es el caso de Nueva Esperanza en Bogotá. También se participó de forma exitosa en la convocatoria pública realizada por Ecopetrol para ejecutar la conexión al STN de su sistema.

Expansión y confiabilidad del suministro de gas

Se cuenta con 39 estaciones de regulación, 1 estación compresora de 2000 m^3/h y 4,251 km de redes de polietileno en Antioquia.

Para un crecimiento de 296,183 clientes en un período de 13 años (2011-2023) se construirán 1,080 km de redes de polietileno, 4.5 km redes de acero y 12 estaciones de regulación.

Actualmente EPM tiene contratadas sus necesidades de suministro y transporte de gas natural hasta diciembre de 2013, incluyendo sus mercados propios y por desarrollar durante el año 2013, y las cantidades requeridas para su participación en el mercado secundario de gas natural como comercializador. Los contratos actuales se derivaron de procesos de contratación de años anteriores y en particular, para el mercado no regulado, del procedimiento de comercialización que se derivó de la Resolución CREG 118 de 2011, la cual solo permitió establecer contratos para los años 2012 y 2013.

A finales de 2012 la CREG publicó, para comentarios y revisión de los agentes, la Resolución CREG 113 de 2012, en la cual propuso la reglamentación de los aspectos del mercado mayorista de gas para el largo plazo, e incluyó la creación del gestor de mercado de gas, los requisitos para la estandarización de los contratos de suministro y transporte, la metodología de comercialización en el mercado mayorista y las reglas para los mercados secundarios y de corto plazo, entre otros. EPM revisó la propuesta regulatoria y envió a la Comisión sus observaciones, indicando que si el procedimiento no estaba listo para garantizar el suministro de gas a partir del 1 de enero de 2014, se debería establecer una transición que permitiera la prórroga de los contratos actuales para garantizar la atención oportuna de la demanda. En tal sentido EPM está atenta a la dinámica regulatoria y a participar en los procesos de comercialización que indique la CREG para garantizar el suministro de gas para sus mercados actuales y futuros.

EPM tiene contratadas hasta el año 2020 las capacidades de transporte que requiere en función de su proyección de demanda, especialmente desde los campos de Ballena en La Guajira y de Casanare.

2012 fue un año de finalización de proyectos de expansión de gas, con crecimiento vegetativo de la infraestructura y potenciación del sistema, mediante estrategias de penetración que garanticen la sostenibilidad del negocio. Con esta propuesta se concentraron los esfuerzos en la meta de 100,000 nuevas conexiones, objetivo cumplido por encima del 92%.

Con la vinculación del mercado de Urabá a su servicio de gas natural, EPM dio respuesta a las necesidades subregionales identificadas, y propició además su vinculación inmediata con los programas de consecución de subsidios que serán ejecutados durante 2013, para la cofinanciación de redes y la conexión de los usuarios.

En el marco del crecimiento del negocio, se adelantaron planes de cooperación con entidades regionales y estatales que apalancarán la ampliación de la cobertura a municipios de las subregiones Suroeste y Occidente de Antioquia.

Tanques transportadores de gas comprimido

Expansión y confiabilidad del suministro de agua

EPM cuenta con 11 plantas de producción de agua potable, con una capacidad de potabilización de 17.25 m^3/s y una producción neta de 9.20 m^3/s. También cuenta con una planta de tratamiento de agua residual con capacidad de 1.8 m^3/s y un tratamiento neto de 1.36 m^3/s.

El desarrollo de las inversiones en infraestructura forma parte del Plan de Desarrollo Acueducto y del Plan de Manejo Integral del Sistema de Alcantarillado. En la revisión de los planes de ordenamiento territorial POT por parte de los municipios, se definieron zonas de expansión urbana y se modificaron los perímetros urbanos, lo que implicó que algunas áreas quedaran por fuera de la cobertura actual.

Como mecanismo de garantía del suministro, se utiliza la estructuración del plan de inversiones de mediano y largo plazo y su seguimiento, con foco en la calidad, continuidad y cobertura del servicio. Para ello se cuenta con índices que controlan las variables más críticas de la operación, las pérdidas por usuario facturado, el volumen de agua no contabilizado, la continuidad y calidad del agua y la cobertura de acueducto y alcantarillado.

Las inversiones para expansión en el período 2013-2016 plantean el aumento de la oferta del sistema interconectado de acueducto en 4,000 hectáreas en el Valle de San Nicolás, Oriente antioqueño, y 733 en el Valle de Aburrá.

- **Generación energía cuenta con un portafolio de proyectos en estudio que suman 3,142 MW así: 66.6% en hidro, 11.1% en térmica, 19.1% en eólica, 1.6% biomasa y 1.6% en geotermia.**
- **Los proyectos de transmisión energía en ejecución, son: interconexión Nordeste - Bajo Cauca; subestación Yarumal II; confiabilidad Yarumal; aumento de la capacidad de transformación de la subestación Guayabal; La Ceja- Sonsón; conexión Mansarovar, ampliación de la subestación Malena; Nueva Esperanza; reposición, modernización y automatización de las subestaciones regionales (Remar).**
- **Las inversiones para expansión en el período 2013-2016 plantean el aumento de la oferta del sistema interconectado de acueducto en 4,000 hectáreas en el Valle de San Nicolás y 733 en el Valle de Aburrá.**
- **EPM tiene contratadas hasta el año 2020, las capacidades de transporte de gas que requiere en función de su proyección de demanda, desde los diferentes campos de producción del país, especialmente Ballena en La Guajira y los campos de Casanare.**

Capacidad instalada	
# Centrales de generación hidrahúlica despachadas centralmente	8.00
# Centrales de generación hidrahúlica menores a 20 MW	17.00
Capacidad efectiva MW	2,769.8
# Centrales de generación térmica	1.00
Capacidad Efectiva MW	460.00
# de Centrales de generación eólica	1.00
Capacidad Efectiva MW	19.50
Total plantas de generación de energía	27.00
Total capacidad de generación (MW)	3,249.30
# de plantas de tratamiento agua potable	11.00
Capacidad de tratamiento de agua potable m^3/s	17.25
# de plantas de tratamiento a agua residual	1.00
Capacidad de tratamiento de agua residual m^3/s	1.80
Producción neta de agua potable (m^3/s)	9.20
Tratamiento neto de agua residual (m^3/s)	1.36
# de transformadores de distribución de energía	118,516
Capacidad total de transformación MVA	5,190
Kilómetros de redes de transmisión y distribución total de energía eléctrica	76,223
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N1 - (líneas menores a 1kV)	34,503
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N2 (líneas que se encuentran entre 1kV-30 kV)	37,465
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N3 (líneas que se encuentran entre 30.1 kV-57.5 kV)	2,084
Kilómetros de redes en el nivel de tensión 1 - N4 (líneas que se encuentran entre 57.6 kV-220 kV) + Transmisión	2,171
# de estaciones de regulación - gas	39
Estación compresora (2,000 m^3/h) - gas	1
Kilómetros de redes de polietileno Antioquia	4,251

Aguas - actividades para la prestación del servicio de alcantarillado

1. Recolección y transporte agua residual

Proceso mediante el cual se efectúa la recolección, evacuación y transporte de aguas residuales domésticas e industriales y aguas lluvias, separadas o combinadas. El transporte puede realizarse por gravedad o por bombeo. Las aguas residuales son conducidas hasta las plantas de tratamiento y las aguas lluvias son llevadas hasta los cuerpos de agua.

2. Tratamiento agua residual

Corresponde al conjunto de acciones que se realizan sobre el agua residual, mediante la agrupación de métodos de tratamiento en los que predomina la aplicación de fuerzas físicas y las reacciones químicas y biológicas. Incluye actividades para la gestión integral de los lodos resultantes.

3. Gestieon comercial

Corresponde a las actividades de mercadeo y venta a otros agentes del mercado o a usuarios finales. Incluye las actividades de lectura, facturación, recaudo, atención a clientes educación y logística commercial.

Aguas - actividades para la prestación del servicio de acueducto

1. Producción de agua potable

Captación
Actividades encaminadas a recolectar y transportar agua cruda desde las fuentes de abastecimiento, hasta la entrada de las plantas de potabilización.

Potabilización
Proceso en el cual se realizan operaciones al agua cruda con principios físicos y químicos para transformarla en agua con características adecuadas para consumo humano.

2. Distribución agua potable

Distribución Primaria
Actividades encaminadas a transportar y almacenar el agua potable desde las plantas de potabilización hasta la salida de los tanques de almacenamiento.

Distribución Secundaria
Transporte del agua potable desde los tanques de almacenamiento hasta la llave de contención.

3. Gestión comercial

Corresponde a las actividades de mercadeo y venta a otros agentes del mercado o a usuarios finales. Incluye las actividades de lectura, facturación, recaudo, atención a clientes educación y logística comercial.

Energía – actividades para la prestación del servicio de energía

1. Generación

Producción de energía eléctrica mediante una planta hidráulica o una unidad térmica.

2. Transmisión

Transporte de energía eléctrica a través del Sistema de Transmisión Nacional (STN), compuesto por el conjunto de líneas con sus correspondientes equipos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 KV (kilovoltios)

3. Distribución

Transporte de energía eléctrica a través de un conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 KV (Kilovoltios)

4. Comercialización

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.

Gas – actividades para la prestación del servicio de gas

1. Producción

Consiste en el suministro del gas natural extraído de los yacimientos donde se puede encontrar combinado con petróleo (gas asociado) o solo gas (gas libre). EPM no es productor.

2. Transporte

Es la conducción del gas natural en tuberías de acero a alta presión, las cuales conforman el Sistema Nacional de Transporte, hasta la entrada a las grandes ciudades (puerta de ciudad) y hasta grandes consumidores (ej. Termoeléctricas).

3. Distribución

Es la conducción del gas desde la puerta de ciudad hasta el usuario final, a través de tuberías de baja presión.

4. Comercialización

Es la actividad que desarrollan las empresas que compran y venden el gas, miden el consumo por medio de contadores y emiten y entregan las facturas al usuario final.

Logros destacados
En la gestión de EPM

- En 2012 EPM adjudicó el contrato más importante de su historia: COP 1,89 billones, para la construcción de las obras principales del proyecto hidroeléctrico Ituango, que entrará en operación gradualmente a partir de 2018 e incrementará la capacidad instalada de generación del país en 2,400 MW, cerca del 16% de su capacidad actual. El proyecto tiene un costo estimado de USD 5.508 millones (corrientes), incluyendo costos financieros, imprevistos y reajustes.

  Con el funcionamiento de esta nueva central, EPM habrá entrado en operación una capacidad equivalente a la construida en sus primeros 47 años de existencia, y estará muy cerca de duplicar su actual capacidad instalada. El proyecto representa un potencial de desarrollo regional para la población de los 12 municipios de su área de influencia.

- Otro logro de EPM fue la aprobación, en octubre de 2012, de su Política de Derechos Humanos, divulgada por medios masivos internos y externos. Con su aprobación EPM se compromete a cumplir y a promover el cumplimiento de lo consagrado en la Carta Universal de Derechos Humanos y sus convenciones de derechos civiles y políticos así como de derechos económicos, sociales y culturales; la declaración de las normas, principios y derechos fundamentales en el trabajo y las demás convenciones que sean aplicables en materia de derechos humanos, incluido el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano, con el fin de contribuir a la generación de valor social, económico y ambiental.

  Dicho compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos y su aplicación será de vital importancia para el proyecto hidroeléctrico Ituango. Es coherente con los principios del Pacto Global, con las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y con los principios rectores para la implementación del marco de Naciones Unidas "Proteger, Respetar y Remediar".

- La capacidad financiera de EPM permite asumir compromisos como el del proyecto Ituango. Hechos como la calificación internacional grado de inversión BBB y Baa3 ratificada por Fitch Ratings y Moodys respectivamente, y la ratificación del primero de su rating AAA, hablan de esta capacidad.

Encuentro anual de Proveedores y contratistas, noviembre de 2012

  Dan cuenta de ella también las propuestas de financiación obtenidas para el proyecto Ituango por banca local, regional e internacional, por COP 10.2 billones, y la suscripción con la Agencia Francesa de Desarrollo AFD, de un contrato de crédito externo por un monto de USD 338 millones, el más importante otorgado por esa entidad en Colombia y el segundo en cuantía, no soberano, otorgado en el mundo. EPM mantuvo presencia en el mercado local e internacional de capitales.

- En 2012 se formuló el direccionamiento estratégico para el período 2012-2022, para seguir expandiendo y consolidando al Grupo EPM como líder en América Latina, protagonista del desarrollo y la sostenibilidad de las regiones y del crecimiento de su gente.

Mediciones

- El valor generado y distribuido por EPM para sus grupos de interés se expresa mediante el Cuarto Estado Financiero, metodología desarrollada por el uruguayo Luis Perera Aldama. A partir del estado de resultados se obtuvo esta participación: Dueño 20%, Gente EPM: 12%, Proveedores de bienes y servicios: 12%, Estado: 12%, Comunidad y Medio Ambiente: 6%, Proveedores financieros: 3%, Reinversión en la empresa: 35%.

- EPM realizó en 2012 su primera medición voluntaria bajo el Dow Jones Sustaintability Index –DJSI-, usado por las empresas que cotizan en bolsa, como instrumento interno para fortalecer la gestión en sostenibilidad con referentes del sector.

  En electricidad EPM obtuvo una calificación de 69 puntos sobre 100, dentro de la evaluación con 104 compañías entre las cuales el líder del sector obtuvo 87 puntos. En aguas logró 72 puntos sobre 100 entre 10 compañías, mientras que el líder del sector alcanzó 84 puntos.

- La medición propia de reputación, que se realiza cada 2 años, mantiene los niveles de 2010 en clientes residenciales, empleados y proveedores; y presenta avances en clientes empresariales, líderes de opinión e inversionistas.

- EPM fue calificada en el estudio Merco, como la primera empresa de Colombia en el sector de energía y gas; y la cuarta entre las mejores 100 empresas para trabajar en Colombia.

- El indicador global de Satisfacción del cliente fue 84.4%, con una variación negativa de 1.7 puntos con respecto al año 2011, debida principalmente al impacto en la tarifa por la disposición del regulador de unificar los cargos de distribución de energía para las empresas, agrupadas por zonas geográficas.

- Se implementó el indicador Avance RSE, que reporta un cumplimiento del 98% de las metas 2012, definidas para avanzar en la incorporación de comportamientos empresariales socialmente responsables, transversales en la gestión, mediante acciones alineadas con la Política de RSE. El estado de la RSE es del 45% con respecto al máximo nivel aspiracional.

- Por cuarto año consecutivo se aplicó el Índice de gestión ambiental empresarial IGAE, para monitorear el cumplimiento de la Política Ambiental y sus lineamientos, mostrando una tendencia a mejorar (5.7% más que en 2011).

- En 2012 se realizó el empalme de la gestión de RSE y ambiental con las filiales del Grupo EPM Aguas de Malambo, filial nacional de Aguas; y con tres internacionales de Energía: DECA II, Delsur y ENSA.

- El indicador de comunicación interna, que se mide cada dos años, estuvo en 2012 por debajo del resultado 2010 y no se logró la meta prevista, en parte por el cambio

de administración en la empresa y por los niveles de incertidumbre que esto genera. Precisamente por ello, en el último trimestre del año se diseñó el plan de comunicación de la Gerencia para 2013. La credibilidad en lo que dice la empresa, sus directivos, los compañeros de trabajo y los medios internos, fue identificada como la variable más fuerte y sólida del sistema de comunicación interna, así como su aporte estratégico para el reconocimiento del Grupo EPM y sus retos empresariales.

- Los resultados del estudio 2012 sobre el nivel de riesgo sicosocial, indican que se evidencia una tendencia a la disminución de funcionarios en nivel de riesgo alto y muy alto con respecto a la línea basal del año 2011, en el total que comprende el componente intralaboral y extralaboral. Igualmente que se incrementó la proporción de funcionarios identificados en riesgo bajo o despreciable, lo que se considera un factor de protección para la empresa.

- Para el año 2012 la Corporación Transparencia por Colombia actualizó la metodología de medición y por tanto los resultados de 2011 (95) y 2012 (86), no son comparables. El estudio destaca la creación del Comité de Ética; el Código de Gobierno Corporativo; la entrega de información de manera veraz, clara y oportuna a cada grupo de interés y el Sistema de Atención al Cliente.

Socialización del proyecto hidroeléctrico Ituango

Gestiones de carácter transversal

Se destacan más logros sobre componentes transversales que dan soporte a los negocios tales como:

- La Declaratoria de Cambio Climático y su plan de acción.
- La aprobación de la política y el levantamiento del mapa de riesgos en derechos humanos.
- La gestión del entorno sociopolítico y de seguridad a nivel institucional.
- La aprobación del modelo, la política y los lineamientos de control interno.
- La Unidad de Cumplimiento comenzó a operar en 2012, para dirigir, coordinar y verificar el adecuado cumplimiento de normas y procedimientos para el control y prevención de los riesgos sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- La firma por parte de EPM y de dos empresas contratista del proyecto Ituango, del Principio de comportamiento responsable que establece criterios sobre derechos humanos, medio ambiente y transparencia.
- La preparación para la aplicación de las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF, a partir de 2013.
- El desarrollo del canal de gestión ética.
- La planeación del segundo ciclo del Modelo de Relaciones con Grupos de Interés.

Proyectos y programas

Se contrató e inicio la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales Bello, la más grande de Colombia en su tipo. Esta obra generará más de 1,200 empleos durante su construcción y 150 cuando entre en operación, prevista para septiembre de 2015.

Entró en operación la línea de transmisión Mansarovar, construida para conectar una explotación minera en el Magdalena Medio al sistema de transmisión regional.

En el proyecto Nueva Esperanza, que se construye para ampliar el sistema de transmisión nacional, se avanzó en los estudios de impacto ambiental y riesgo sociopolítico.

EPM llegó con el servicio de gas natural a la región de Urabá, para prestar el servicio y apoyar, con la prestación integrada de servicios públicos de calidad y a través de una gerencia creada especialmente para la región, el esfuerzo institucional dirigido a impulsar el desarrollo de esta importante sección de la geografía antioqueña.

Con la apertura de ocho estaciones de servicio de gas natural vehicular, el programa de fidelización y el lanzamiento de un plan piloto de vehículos y motos eléctricas, EPM avanzó en su estrategia de movilidad sostenible.

Culminó el piloto de Aguas Prepago, primero en América Latina, realizado durante año y medio con una aceptación del 80% por parte de las 285 familias que participaron; se esperan definiciones regulatorias para iniciar su masificación.

Asamblea accionistas, Ituango 2012

Gestión de filiales

EPM adquirió los estudios del proyecto hidroeléctrico Espíritu Santo ubicado en la cuenca del Río Cauca, en el departamento de Antioquia, con una capacidad aproximada de 660 MW; este es un paso para consolidar la cadena de generación del futuro de EPM.

También constituyó a EPM Capital México, para realizar inversiones, inicialmente en el sector aguas, y vendió la totalidad de la participación accionaria en Genhidro Hidronorte con capacidad de 10 MW. Además consolidó su presencia en Guatemala, Panamá y El Salvador, llevó a sus filiales las políticas de control interno, gestión humana, responsabilidad social y gestión ambiental, y lineamientos financieros.

Se aprobó la Política de Control Interno del Grupo EPM para las filiales Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, y se terminaron de recibir los sistemas de acueducto y alcantarillado que operaban empresas contratadas por los municipios.

Acciones conjuntas

Se conformó el Grupo Redes con ISA, Isagen y el Cluster de energía, para trabajar conjuntamente en el frente de fortalecimiento y desarrollo de los proveedores y contratistas.

Se formularon, estructuraron y adelantaron acciones colectivas para adelantar con el Municipio de Medellín el Plan Maestro de Drenaje Urbano, para disminuir la probabilidad de inundaciones, evitar los impactos negativos sobre la infraestructura urbana y el espacio público y mitigar las pérdidas económicas.

También se trabaja en una iniciativa con The Nature Conservancy, con miras a crear el Fondo del Agua, cuyo fin es la conservación de las cuencas de las fuentes abastecedoras del sistema acueducto, con actores públicos y privados interesados en el recurso hídrico.

Con la Gobernación de Antioquia se inició el Programa Antioquia Potable, para apalancar el desarrollo de las zonas urbanas de 104 municipios de Antioquia, con servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los cascos urbanos, a través de figuras societarias sostenibles a largo plazo, que garanticen economías de escala y que puedan aplicar el modelo de bienestar y desarrollo.

Con el Municipio de Medellín se emprendió la iniciativa de convertir los lotes ubicados alrededor de 12 tanques de acueducto de EPM en espacios para el disfrute de la comunidad. El proyecto, denominado Unidades de Vida Articulada (UVA), permitirá conjugar programas y desarrollos estratégicos de la ciudad para construir un nuevo tejido social urbano y mejorar las condiciones de habitabilidad en los barrios.

A través de la Fundación EPM se instalaron 38 plantas de potabilización en el marco del programa Agua para la educación, educación para el agua.

Igualmente a través de la Fundación EPM se participó en el convenio Alianza Medellín Antioquia (AMA) por la educación superior, con el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia. Se trata de un fondo para el otorgamiento de becas a estudiantes de la región, para financiar sus estudios superiores.

Logros destacados con grupos de interés

- Se trasladaron al dueño excedentes por cerca de COP 840,000 millones.
- Se formuló el Plan de Atención de Cliente Vulnerable, en el que se contemplan nueve frentes para analizar la viabilidad económica de iniciativas y ofertas de negocio dirigidas a los subgrupos de menor puntuación en la encuesta Sisben.
- Por segundo año consecutivo la morosidad descendió tanto en valores absolutos como proporcionales. Los servicios en mora pasaron del 3.99% al 3.02% en energía, del 4.14% al 3.31% en aguas, y del 3.22% al 2.55% en gas.
- Con Antioquia Iluminada, el programa de electrificación rural, se electrificaron 16,229 viviendas en las que habitan 64,162 personas, con las cuales se superó la meta en 4%.
- Habilitación Viviendas, que sigue siendo uno de los estandartes de la empresa para la universalización de los servicios, presentó en 2012 una conexión de 101,574 hogares por esta vía.
- Energía Prepago, ingresó en 2012 a la oferta normal y conectó a 12,184 instalaciones sobre un cálculo de demanda de 15,000.

- Continuó la expansión del servicio de gas en el departamento de Antioquia. Durante el año se inauguró el sistema en los municipios de Sonsón, Apartadó y Chigorodó, beneficiando a 86,459 familias. Así mismo continuó la conversión de vehículos a gas natural vehicular, con 3,310 nuevas conversiones en el Valle de Aburrá y el incremento en los consumos de gas en un 15% aproximadamente, respecto a 2011.
- El programa de Financiación Social, que se implementa a través de la Tarjeta Grupo EPM, vinculó a 43,200 nuevas familias tarjetahabientes y lanzó nuevos programas de crédito para impulsar el desarrollo y apalancar negocios.
- Implementación del servicio de chat Asesor Virtual, para facilitar la atención de los clientes desde cualquier lugar del mundo.
- Se duplicó la capacidad del canal de atención en las regiones con asesoría en línea en oficinas que cuentan con un solo funcionario.
- Se puso en funcionamiento la consulta de la factura vía web en los portales de Grandes Clientes y Clientes Masivos.
- Se incrementó en un 30% la jornada de atención al público en tres oficinas del mercado regional y tres en el mercado metropolitano, posibilitando la atención a clientes que no podían hacerlo en el horario habitual.
- Se aplicó la estrategia de educación «Lectura a tu medida» en 86,729 visitas durante las cuales el cliente puede resolver sus inquietudes, aprender a hacer seguimiento a sus consumos y estimar la confiabilidad y precisión de la medición y la facturación.
- Se observan avances en la medición de clima organizacional, se estructuró el esquema de atención para pensionados y jubilados y se implementó el mecanismo de movilidad entre personas del Grupo. Para la Gente EPM se lanzó el programa becas de excelencia.
- Se formuló una propuesta de homologación de cargos en contratos de obra.
- Se formó como linieros a un grupo de aprendices del SENA, con participación de empresas contratistas de energía en el frente de fortalecimiento y desarrollo. De esta manera se generaron capacidades locales y competencias para los jóvenes en una labor demandada en el mercado, pertinente para EPM.

- En Contratación Social se implementó el pago de facturas a 14 días.
- Se elaboró y divulgó la Directriz de transparencia en el tema de regalos a funcionarios de EPM.
- Apertura del Museo del Agua, lugar para el aprendizaje y contacto con la ciencia, el arte y la tecnología.

Política de Derechos Humanos

Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, EPM se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental.

Este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos, al tiempo que estará alineado con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Gestión del Talento Humano, en coherencia con los principios del Pacto Global, con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en la perspectiva de las empresas multinacionales y, así mismo, con los principios rectores para la implementación del marco de la Organización de Naciones Unidas: "Proteger, respetar y remediar".

Política de Derechos Humanos

En 2012 EPM promulgó la Política Institucional de Derechos Humanos, como parte del proceso de construcción de un modelo de gestión respetuoso de la dignidad humana a través de todas las operaciones empresariales. El proceso incluye el desarrollo de un sistema empresarial para la debida diligencia en el tema, el cual contempla la identificación de los riesgos asociados en las operaciones empresariales y el establecimiento de un mecanismo de quejas y reclamos atento a derechos humanos.

Proyecto Ituango

El proyecto está localizado entre el Norte y el Occidente del departamento de Antioquia, en jurisdicción de 12 municipios. La entrada en operación comercial de las primeras unidades comenzará a partir de 2018.

El proyecto se desarrolla en una zona con históricas complejidades de orden público, conscientes de esta situación y del riesgo que existe de que la dinámica del proyecto potencie o propicie nuevas complejidades, se ha decidido aplicar un plan integral que conjugue acciones y responsables locales, regionales y nacionales dado que se trata de una obra relevante para el desarrollo nacional.

El programa incluye temas como: política de empleo, fortalecimiento institucional y comunitario, articulación a los esquemas de ordenamiento territorial EOT y a los planes de desarrollo municipales; vinculación al desarrollo regional; educación ambiental; seguimiento y monitoreo de impactos por presión migratoria.

Las obras principales del proyecto serán construidas por el Consorcio CCC Ituango, integrado por las firmas Construções e Comercio Camargo Correa S.A., de Brasil y las colombianas Conconcreto S. A. y Coninsa- RamónH S. A. La participación de las firmas nacionales en este consorcio alcanza el 45%, la más alta en la construcción de este tipo de proyectos en Colombia.

El anuncio de adjudicación del contrato se hizo en audiencia pública, con presencia de los oferentes y de los organismos de control, en un acto en el que el Gerente General de EPM, Juan Esteban Calle Restrepo, resaltó la importancia del proyecto para el país y la rigurosidad y transparencia de EPM en la evaluación de las ofertas recibidas en este proceso.

"La historia de este grupo empresarial y su reputación y buen nombre hablan por sí solos y son un testimonio de fe en la gestión de los recursos públicos. Le jugamos limpio al país y a todos los proponentes. Siempre estuvimos prestos a atender los requerimientos de las autoridades para entregar la información pertinente, con la salvaguarda debida de la discreción que requería el proceso, para no permitir que factores externos nos desviaran de la atención que requería un hecho histórico como este".

Sobre las observaciones presentadas por algunos de los proponentes durante la audiencia pública, Calle Restrepo manifestó que un buen número de ellas tenían como fundamento cláusulas que estaban en el pliego de condiciones, y durante el proceso no fueron objeto de controversia y solo fueron planteadas durante la audiencia.

Respecto a por qué no se calificaron las propuestas de financiación, aclaró que el pliego de condiciones habilitaba a EPM para no considerarlas en caso de que las presentadas incluyeran cláusulas que condicionaran la gestión financiera de EPM y plantearan condiciones menos favorables que las que actualmente tiene la entidad en el mercado crediticio.

Municipio de Liborina, área de influencia de la hidroeléctrica Ituango

Logros destacados
Medidas de resultados EPM

Otra mirada de los logros 2012, mucho más reducida por la naturaleza de la cuantificación, la ofrecen las medidas resumen de las variables que construyen la sostenibilidad.

Incentivos fiscales

Concepto	2012	2011	2010
Exenciones:			
Rendimientos financieros de patrimonio autónomo para pago de pensiones	15,532	11,961	6,944
Patrimonio autónomo para pago de pensiones - Impuesto al patrimonio	-	34,858	1,884
Deducciones:			
Adquisición de activos fijos reales productivos	20,290	23,739	96,117
Pagos laborales y prestaciones sociales a personal discapacitado	903	845	944
Inversión en proyectos calificados como de ciencia y tecnología	106	326	326
Descuentos:			
Capitalización en empresas de acueductos regionales	4,975	47,399	143,527
IVA descontable en renta	5,289	2,409	4,504
Total incentivos tributarios	**47,095**	**121,537**	**254,246**

COP millones

Cifras financieras 2010 - 2012

Concepto	2010	2011	Crecimiento 2010-2011	2012	Crecimiento 2011-2012
Ingresos totales EPM Matriz	4,498,814	5,106,504	14%	6,094,260	19%
Activos totales EPM Matriz	26,275,451	28,625,540	9%	29,871,474	4%
Patrimonio EPM Matriz	18,441,024	19,977,946	8%	21,260,843	6%
Excedentes EPM Matriz (pagados)	846,843	797,500	-6%	839,841	5%

COP millones

Cuarto estado financiero

Valor agregado, generado y distribuido: COP 4,195,850 millones.

Medidas de resultados EPM - Operativas

Indicador	Descripción	Valor 2010	Valor 2011	Valor 2012
Eficiencia en disponibilidad energía hidraúlica	Disponibilidad real/disponiblidad proyectada	98.61%	99.85%	99.90%
Indicador de eficiencia energía hidraúlica	Energía penalizada/energía generada	99.93%	99.88%	99.94%
Eficiencia en generación energía térmica	Disponibilidad real/disponibilidad proyectada	100.05%	167.71%	98.65%
Indicador de eficiencia energía térmica	Energía penalizada/energía generada	99.72%	100.00%	100.00%
Eficiencia en generación energía eólica	Utilización de la planta a plena carga	22.60%.	24.25%	26.41%
Eficiencia en tratatamiento aguas	Agua tratada/caudal recibido	97.05%	97.86%	97.41%
Índice de pérdidas comerciales	Energía facturada / energía entregada a distribución	13.40%	13.92%	12.90%
Índice de ANC aguas	Agua contabilizada / agua entregada a distribución	35.54%	35.80%	34.93%

Medidas de resultados EPM - Indicadores asociados a Responsabilidad Social Empresarial

Objetivo estratégico			Indicador 2010	Indicador 2011	Indicador 2012
Agregación de valor para los Grupos de Interés	Dueño		25%	20%	20%
	Gente EPM		16%	13%	12%
	Proveedores y Contratistas		12%	10%	15%
	Comunidad directo		5%	6%	6%
	Comunidad indirecto		42%	31%	38%
	Estado		10%	13%	12%
Fortalecer relaciones y comunicaciones con GI externos	Reputación	Clientes residenciales	1	Se mide cada 2 años	1
		Clientes empresariales	3		1
		Proveedores	4		4
		Líderes	4		1
		Empleados	1		1
		Inversionistas	5		3
	Índice Transparencia / 100		89	95	86 (no comparable por cambio metodológico)
	Satisfacción cliente / 100		84.3	86.1	84.4
	Satisfacción proveedores		No se midió	No se midió	No se midió

Actuar con responsabilidad social y ambiental en las zonas donde EPM tenga presencia	IGAE (%)	Total EPM	81	82	92
		Aguas	90	90	91
		GEN Energía	84	88	94
		T&D Energía	76	85	91
		Gas	78	90	95
		Serv. Instituc	75	85	89
	Trayectoria RSE (%)	Total EPM	N.A	N.A	45
		Aguas	N.A	N.A	45
		UEN Generación	N.A	N.A	45
		UEN T&D	N.A	N.A	50
		UEN Gas	N.A	N.A	40
Profundizar relaciones y comunicaciones con GI internos	Efectividad de comunicación interna		69.9	Se mide cada 2 años	61,2 (Rango medio alto).
	Calidad de vida de servidores (%)		En desarrollo instrumento de medición, Riesgo Sicosocial	52.7 sin riesgo 20.48 riesgo medio 27.35 riesgo alto	54,14 sin riesgo o despreciable 19,14 riesgo medio 26,72 riesgo alto o muy alto

Agregación de valor para los grupos de interés Proveedores incluye proveedores de bienes y servicios (12%) y proveedores financieros (3%) Comunidad indirecto incluye Comunidad Directo + Transferencias extraordinarias + Proveedores locales (Medellín y Antioquia).

Beneficiarios y recursos financieros destinados a iniciativas específicas por grupos de interés 2010 - 2012

Programa	Beneficiados personas			Inversión (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Clientes	7,736,812	8,859,309	6,497,582	86,769	70,106	79,221
Comunidad	5,488,887	6,201,919	5,444,647	208,657	225,947	335,471
Proveedores	1,167	1,122	985	24,394	30,319	26,457
Gente EPM	68,596	77,117	80,718	30,630	34,034	33,501
Total	13,295,462	15,139,467	12,023,932	350,449	360,406	474,650

Nota: la variación en el número de personas beneficiadas entre 2011-2012 se debe al ajuste en los cáculos históricosde beneficiarios de algunos programas.

Logros destacados
Premios, distinciones y certificaciones

- Accenture, entregó a la Gerencia Gas en la ciudad de Bogotá, el premio a la innovación para suministrar gas natural a los comerciantes informales.

- Certificado de Calidad NTC/ISO 9001/2008 al proceso Generar Energía, al cual se suma la ampliación del alcance a la central hidroeléctrica Porce III, acreditación entregada por SGS.

- Orden al Mérito Ambiental «Barón Alexander von Humboldt», otorgada a EPM por sus ejecutorias en materia ambiental, sus permanentes iniciativas en la conservación de los recursos naturales y los programas y proyectos en pro de la sostenibilidad ambiental. Otorgantes: Embajada de la República Federal de Alemania, el Congreso de la República y la Sociedad Colombiana de Prensa y Medios de Comunicación SCP.

- Encuesta Medellín cómo vamos 2012: nivel promedio de satisfacción de 4.6 sobre 5 en la percepción ciudadana frente a los servicios públicos de energía, gas, aguas y acueducto.

- Estudio Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa): primera empresa de Colombia en el sector de energía y gas; tercer puesto entre las empresas más responsables; cuarta mejor empresa para trabajar en Colombia y la primera del sector de los servicios públicos, y quinto entre las más reputadas del país.

- Facultad de Minas de la Universidad Nacional de Colombia: reconocimiento a EPM por su compromiso con el desarrollo del país y el apoyo a la comunidad académica con la vinculación de muchos ingenieros egresados de esa institución.

- "Premio Líderes 2012", categoría Investigación, otorgado a EPM por la ARP Colmena por su proyecto de calidad de vida y riesgo psicosocial. EPM fue la primera empresa en Colombia en aplicar la encuesta de Calidad de Vida entre sus empleados.

- Estatus de "marca notoria" a la expresión EPM, concedido por la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que significa que, gracias a su difusión amplia y masiva, el vocablo EPM cuenta ya con un amplio reconocimiento y recordación por parte de la gente.

- EPM es, después de Ecopetrol, la empresa más admirada del país y la primera en Antioquia, de acuerdo con el estudio Panel de Opinión 2012 realizado entre julio y septiembre por la firma Cifras y Conceptos, con la participación de 1889 líderes de 15 departamentos y de la ciudad de Bogotá.

- Premio de la Comisión de Integración Energética Regional CIER a la Satisfacción de Clientes: durante 10 años consecutivos EPM ha conseguido el primer lugar en el suministro de energía en el sector residencial, una de las variables del indicador total, en el cual ocupó en 2012 la quinta posición entre 40 empresas.

  Reconocimiento del Comité colombiano de la CIER, Cocier, por el mayor valor del Índice de la satisfacción con la calidad percibida entre 12 empresas distribuidoras de energía en Colombia.

- Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de contact centers y Business Process Outsourcing (BPO), en la categoría mejor Inhouse: el servicio de Asesor en Línea, ocupó el tercer lugar.

- Renovación de acreditación por tres años al laboratorio Control Calidad de Aguas, por parte del Ideam; el ONAC, realizó auditorías con resultados satisfactorios a los laboratorios Control Calidad de Aguas y Laboratorio de Medidores.

- Renovación del certificado ISO 9001 a los procesos de captación, distribución primaria, distribución secundaria, recolección y transporte de aguas residuales y tratamiento de aguas residuales.

- EPM, UNE y la Alcaldía de Medellín, recibieron en la ciudad de Cádiz, España, el Premio Conciencia de Biosfera José Celestino Mutis en dos categorías: la primera de Infraestructura Sustentable, "por la participación de EPM y UNE en la en la construcción del edificio de la Ruta N"; y la segunda el Desempeño Empresarial con Responsabilidad Social Ambiental, "por el conjunto de atributos de gestión y desempeño del Plan de ciencia, tecnología e innovación con enfoque en el desarrollo aplicativo en los sectores Energía, Salud y TIC".

- EPM recibió el reconocimiento "por la provisión de servicios básicos urbanos en Colombia" otorgado por la Oficina Nacional de ONU – Hábitat durante el Primer Foro Urbano Nacional "el Futuro Urbano, hacia el VII Foro Urbano Mundial 2014".

Reconocimiento a EPM otorgado por ONU Hábitat Colombia durante el Primer Foro Urbano Nacional

Perspectiva
Valores

Los valores son el cimiento de la visión de futuro de EPM, hacen parte esencial de su vocación y de sus convicciones empresariales. Tanto en los primeros días de su historia como en el presente, en su apuesta por permanecer en el tiempo ha primado la conciencia de su papel, en la transformación estructural de las condiciones sociales, económicas y ambientales. Ser empresa pública, y prestar masivamente servicios esenciales para el desarrollo humano y para la competitividad, enfatizan el papel de EPM frente a las sociedades en las que está embebida.

Esa interdependencia consciente con su entorno, los aprendizajes alcanzados en los distintos momentos de su historia y su actuación responsable y comprometida, son la base ética de su legitimidad y soportan hoy su proyección a Latinoamérica, con la convicción plena de que su crecimiento empresarial está profundamente ligado con la viabilidad y la competitividad de los territorios donde tiene presencia, y con el bienestar de la gente que los habita.

"Los valores son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana"[1]

Los valores en EPM son fuente de desarrollo y de sostenibilidad; en primera instancia son cruciales para la empresa misma, pero sus impactos no permanecen en el ámbito interno: se extienden a los grupos de interés, al sector y a la región. Los propósitos de sostenibilidad en algunos casos están motivados por argumentos meramente competitivos; en el caso de EPM el argumento ético está en el centro de la motivación, y esto marca diferencia.

Los valores propician enfoques empresariales que se ocupan del desarrollo humano a través, por ejemplo: de ofertas inclusivas como Energía Prepago; de compras que amplían el abanico de oferentes como Merchandising Social; de cierre de brechas hacia la equidad con programas como Habilitación Viviendas; de protección del medio ambiente como la participación en Fondo del Agua; de transparencia en la gestión y en las operaciones a través de la medición de transparencia para empresas de servicios públicos; y de respeto a los derechos humanos, mediante la participación de la comunidad en los estudios de impacto ambiental.

1 Fuente: Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado.

Los resultados financieros positivos, no a costa del detrimento de otro actor, sino en equilibrio con propósitos colectivos deseables de la empresa y de la sociedad para una vida mejor, son prerrequisito de sostenibilidad.

Estos resultados dependen en buena medida de alianzas para negociaciones exitosas, de fuentes de financiación, de cooperación, de adquisición de bienes y servicios, de ventas de servicios, de relacionamiento con empleados; todo ello mediado por la confianza, que se construye en la medida en que son observables comportamientos basados en valores.

Valores EPM

Responsabilidad

Soy responsable, me anticipo y respondo por las consecuencias que mis actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.

Calidez

Soy cálido, respeto las diferencias, me importa el otro y trato de entender sus circunstancias para ayudarle a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad.

Transparencia

Soy transparente, actúo para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad. Entiendo el carácter público de mi labor y cuido los bienes públicos de los que soy responsable.

Confiabilidad

Soy competente, trabajo con parámetros de calidad y eficiencia, para generar confianza. Cumplo las ofertas de acción que hago y respondo a los requerimientos y necesidades de los demás.

Innovación

Soy creativo, comparto y promuevo nuevas formas de pensar y hacer para anticipar y lograr los cambios deseados.

Compromiso

Soy comprometido porque me identifico con los fines y propósitos de la empresa, pongo empeño en lo que hago y voy más allá de mis obligaciones.

Perspectiva
Macrotendencias con impactos en sostenibilidad

La sostenibilidad como resultado de las interacciones entre actores de una red, se enmarca en condiciones sociopolíticas, de orden público, ambiental, normativo, económico-financiero y tecnológico, como las que se relacionan y que permiten esbozar unas condiciones de entorno que favorecen o dificultan los desafíos:

- Auge de enfoques interinstitucionales de desarrollo, que involucran Estado, sector privado y comunidades
- Acciones colectivas alrededor de los servicios públicos
- Alta sensibilidad frente al tema de derechos humanos en el ejercicio empresarial
- Auge de iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito internacional
- Intervención del Estado en la reducción del consumo en busca del uso racional de los servicios públicos
- Recrudecimiento del orden público por terrorismo, combos, pandillas y bandas criminales (Bacrim)
- Inestabilidad del precio del petróleo y el efecto en políticas energéticas en Colombia
- Crecimiento económico
- Situación cambiante de la economía de los países del mercado objetivo
- Plan de reestructuración del Estado en Colombia
- Cambio climático
- Conflictos por disponibilidad y uso del recurso hídrico
- Continuado uso de combustibles fósiles para la generación eléctrica
- Proyectos de ley con posible eliminación de incentivos o aumento de cargas tributarias
- Entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio (TLC) Colombia – USA.
- Movilidad (en cualquier momento, lugar y dispositivo)
- Tecnología para colaboración entre personas
- Posible sobreinstalación de capacidad de generación en el futuro
- Generación con pequeñas centrales hidroeléctricas – PCH
- Auge de energía eléctrica renovable
- Movilidad eléctrica

Perspectiva
Riesgos sobre sostenibilidad

La valoración desfavorable por parte de los grupos de interés y el daño o deterioro de la imagen o la reputación de la empresa que cause una pérdida de credibilidad y confianza en EPM, afectan el crecimiento, el acceso a financiación, la consecución de socios estratégicos y el relacionamiento con los grupos de interés. Estos riesgos se gestionan desde el monitoreo y los canales de comunicación internos y externos.

El mapa de riesgos de EPM, identifica riesgos asociados con la injerencia política, propios de una empresa de naturaleza pública. Este riesgo así como las divergencias entre la empresa y quienes tienen participación como propietarios, son gestionados mediante el Modelo de Gobierno Corporativo.

En cuanto al relacionamiento con grupos de interés, se identifican riesgos de conflictos o desacuerdos, de posibles debilidades en competencias para el relacionamiento, y de posible violación o vulneración de derechos humanos. Para cada grupo de interés está definido un enfoque de gestión específico.

Los riesgos de mercado, administrativos o de otra índole inherentes al crecimiento, que dificulten o imposibiliten cumplir con la estrategia trazada, se abordan mediante análisis del entorno; análisis de riesgos para el diseño e implementación de los planes de negocios; análisis de riesgos para nuevos negocios, proyectos, nuevas inversiones; y con el seguimiento y retroalimentación a partir de las lecciones aprendidas.

El cumplimiento de la regulación o normatividad vigente, tiene que ver con cambios regulatorios o normativos, diferencias de interpretación de las normas o vacíos en la regulación de actividades en zonas de influencia de EPM y sus filiales, o en las que proyecta incursionar. Exige un análisis permanente de los cambios normativos que apliquen a la empresa, a sus filiales, a sus contratistas o en general al desarrollo de su objeto.

Incumplimiento de la normatividad o regulación vigente en temas relacionados con riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, derechos humanos y de sociedades, licencias, permisos y normatividad ambiental, normas civiles, administrativas, comerciales, laborales, tributarias, contables, cambiarias, etc., nacionales e internacionales que afecten las operaciones de la empresa.

Los riesgos sobre el Modelo de Gobierno de Grupo, están relacionados con el direccionamiento estratégico y con

las competencias de la empresa para responder a las señales del entorno. Son tratados mediante el Modelo de Trabajo de Grupo, el Modelo de Gobierno Corporativo y la definición de estructura.

El desafío para 2013 es caracterizar los riesgos, identificar y potencializar los controles más efectivos, y establecer planes de tratamiento para los controles que presenten deficiencias.

Mapa de riesgos sobre sostenibilidad

Riesgo identificado	Enfoque de gestión
Reputación e imagen	Gestión de la imagen y la reputación desde los procesos Modelo de comunicaciones internas y externas Canalización y atención de quejas y reclamos Monitoreo y alertas tempranas permanentes
Político	Modelo de Gobierno Corporativo
Deficiencias en el relacionamiento con grupos de interés	Propiciar competencias para la interacción con los grupos de interés, tanto en empleados como en contratistas Gestión de comunidades Identificación de riesgos y controles desde la formulación de los proyectos Participación de la comunidad en proyectos de la empresa Hacer partícipes a los contratistas del manejo que la empresa le da al impacto ambiental Análisis y seguimiento de alertas tempranas. Tener en cuenta las expectativas de los grupos de interés en el análisis del entorno (Interno y externo) Respeto por los derechos humanos en relación con cualquier grupo de interés
Crecimiento	Análisis del entorno (Interno y externo) Análisis de riesgos para el diseño e implementación de los planes de negocios. Análisis de riesgos para nuevos negocios, proyectos, nuevas inversiones, con el fin de evaluar de manera anticipada los riesgos asociados a los mismos desde la etapa de concepción hasta la operación. Hacer seguimiento y retroalimentar con lecciones aprendidas.
Incumplimiento de la regulación o normatividad vigente aplicable	Análisis permanente de los cambios normativos que apliquen para las empresas y sus filiales, sus contratistas y en general lod que se relacionen con el desarrollo de su objeto. Gestiones juridicas, actualización del marco normativo interno y externo y capacitación permanente
Inadecuado funcionamiento del Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo	Modelo de trabajo de grupo Modelo de Gobierno Corporativo Definición de estructura

Perspectiva
Estrategia y visión de largo plazo

EPM ha estado inmersa en los últimos años en un proceso de crecimiento nacional e internacional; hoy quiere seguir creciendo y consolidarse como un Grupo Empresarial líder en América Latina, protagonista del desarrollo y la sostenibilidad de las regiones y del crecimiento de su gente.

Jain Moggi y Daniel Burkhard, plantean que cuando una empresa no alcanza éxito en su crecimiento, seguramente es porque solo tiene herramientas para los niveles de Recursos y Procesos, que son los que propician el mantenimiento, la mejora constante o la innovación. Las cualidades de los niveles de Relaciones y de Identidad, se caracterizan por acciones con un énfasis simultáneo y equilibrado que propician el crecimiento y el desarrollo.

Dicen Moggi y Burkhard que el verdadero diferencial competitivo se logra en el nivel superior de la organización: la Identidad, que tiene que ver con el propósito profundo, el sentido, la esencia, es el nivel que puede producir la transformación o los procesos de cambio. En una línea análoga de pensamiento, el nuevo direccionamiento de EPM enfila las capacidades adquiridas en los 57 años de vida empresarial hacia un

crecimiento con responsabilidad social empresarial, y hacia una nueva MEGA con el propósito de generar más posibilidades para la sociedad. Ahí ancla la empresa el verdadero sentido de lo que hace.

Se han heredado capacidades del pasado de EPM, pero la organización debe adecuarse ahora conservando la esencia de la vocación de una entidad pública eficiente, esta esencia y los valores del Grupo Empresarial: Transparencia, Responsabilidad, Innovación, Compromiso, Calidez, Confiabilidad, deben reflejarse en todos los lugares en los que tiene presencia.

EPM cumplió en 2011 la MEGA fijada para 2015. Por eso se dio a la tarea de identificar las condiciones del entorno, las oportunidades y las posibilidades de adoptar mejores prácticas en las diferentes empresas, para hacerse más competitiva y cercana a sus clientes y a otros grupos de interés. Hoy tiene la oportunidad de optimizar su funcionamiento como Grupo para poder aportar, vía tarifas más competitivas y un mejor servicio, una mayor competitividad a la industria, al comercio y al sector servicios, y una mejor calidad de vida a sus clientes residenciales.

Durante 2012 se definió el direccionamiento del Grupo EPM hacia el año 2022, mediante un ejercicio amplio y participativo con directivos y profesionales, que permitió entregar, en agosto de 2012, una actualización del direccionamiento estratégico, cuyo énfasis es establecer al Grupo Empresarial EPM como palanca de desarrollo y bienestar en los territorios donde actúe, a través de una estrategia de crecimiento con responsabilidad social empresarial, para la cual iniciativas como GRI, ISO 26000 y Ethos, son orientación y apoyo, así como el Pacto Global de Naciones Unidas al que renueva la empresa su adhesión.

Consolidarse y actuar como Grupo requiere un gobierno corporativo y una nueva macro estructura con un centro corporativo, centros de servicios compartidos y centros de excelencia que permitan optimizar procesos, aprovechar sinergias y alcanzar mayores eficiencias para poder crecer más rápido y generar mayor competitividad a los territorios. Para organizarse y cumplir los objetivos estratégicos hacia el logro de la MEGA, y más allá, de la visión y la misión, se puso en marcha el programa "Grupo EPM sin Fronteras, construyendo juntos territorios competitivos y sostenibles".

Se quiere un mayor acercamiento y comprensión mutua como Grupo, mejorar como Grupo y ayudar a construir una mejor sociedad.

Despliegue del Direccionamiento Estratégico

Propósito empresarial: la sostenibilidad

El Grupo EPM busca permanecer en el tiempo, creando valor para sus grupos de interés, a través de una actuación que equilibre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales, y favorezca el desarrollo con equidad en una relación de beneficio mutuo en las sociedades donde actúa.

La sostenibilidad del Grupo EPM solo es posible en la medida que los territorios donde actúa sean sostenibles. En esta vía, todas sus iniciativas le apuestan a desarrollar los territorios sostenibles del futuro con una mirada integral para hacerlos viables y competitivos.

Misión: "Somos un Grupo Empresarial multilatino, de origen colombiano y naturaleza pública, que genera bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa, mediante la prestación responsable e integral de soluciones en energía, aguas, aseo y tecnología de la información y las comunicaciones - TIC".

Visión: "En el 2022 el Grupo Empresarial EPM habrá logrado posicionarse entre las 50 primeras multilatinas por ingresos, con énfasis en Colombia, Centroamérica, Brasil, Chile, Perú y México, siendo referente en excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en energía, aguas, aseo y tecnología de la información y las comunicaciones -TIC, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés".

Estrategia: Crecimiento con responsabilidad social empresarial.

El Grupo EPM busca crecer en clientes, mercados, productos y servicios a través del impulso de la productividad de sus negocios, de tal manera que el rendimiento de sus inversiones genere los recursos necesarios para su desarrollo empresarial, garantizando el cumplimiento de las expectativas de sus dueños, buscando un equilibrio entre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales, contribuyendo así a la sostenibilidad empresa-sociedad-medio ambiente.

Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA): "En el año 2022 el grupo EPM alcanzará, con criterios de competitividad responsable, unos ingresos de US$16.000 millones, con un EBITDA de al menos US$5.500 millones con rentabilidad socio-económica y financiera, esta última, superior al costo de capital."

Objetivos estratégicos 2013-2022:

1. Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés internos
2. Desarrollar las capacidades del talento humano con visión de Grupo Empresarial
3. Desarrollar capacidades organizacionales para la consolidación y el crecimiento como Grupo Empresarial
4. Garantizar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información para la toma de decisiones
5. Lograr excelencia operacional en la prestación de los servicios
6. Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades
7. Explorar alternativas para diversificar el portafolio de negocios.
8. Crecer en clientes y mercados
9. Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos
10. Incrementar el valor para los grupos de interés.

Crecimiento responsable

Con un conjunto de cuatro proyectos interdependientes, el programa **Grupo EPM sin Fronteras** permitirá al Grupo EPM diseñar e implementar un nuevo modelo de organización que le ayude a lograr lo que se ha propuesto en su nuevo direccionamiento estratégico, aprovechando al máximo las fortalezas individuales que hoy tienen las empresas que lo conforman y las que se pueden lograr actuando en colectivo, rompiendo barreras.

El programa Grupo EPM sin Fronteras, construyendo juntos territorios competitivos y sostenibles, es una iniciativa organizacional que hará posible el crecimiento con responsabilidad social empresarial (RSE) del Grupo, y por tanto, el logro de su nueva Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) para 2022, a través del mejoramiento de su productividad y competitividad y trasladando mayores beneficios a los clientes, los dueños, los colaboradores y todos los demás grupos de interés.

Por tanto, Grupo EPM sin Fronteras ayudará a las empresas del Grupo a contribuir en la construcción de territorios sostenibles y competitivos en los lugares en donde se encuentren, es decir, a establecer una relación de mutuo beneficio con todos los grupos de interés en el largo plazo.

Las principales metas del programa son: reducir tarifas a los usuarios, crecer en clientes y mercados, aumentar la contribución a los dueños, continuar el proceso de internacionalización, liberar más capital para invertir y generar territorios sostenibles donde actúan las empresas del Grupo.

La idea es identificar y cuantificar palancas de valor y diseñar una nueva arquitectura empresarial para el Grupo EPM en:

- Distribución y comercialización de energía eléctrica
- Provisión de agua
- Gestión de aguas residuales
- Gestión de residuos sólidos
- Gestión comercial de todos los negocios
- Centro corporativo del Grupo EPM (agrupa los procesos transaccionales del Grupo EPM)
- Grupos estratégicos de negocios y sus respectivos núcleos
- Gobierno corporativo
- Modelo de operación de los núcleos en los negocios y en las empresas del Grupo

Resumen del direccionamiento estratégico del Grupo EPM 2012

se entrega
archivo en Flash

Visión de la presencia del Grupo EPM

se entrega
archivo en Flash

El nuevo direccionamiento estratégico del Grupo EPM, indica el norte de la organización para los próximos 10 años, mediante una MEGA con criterios de competitividad responsable, sobre un esquema de valores que alientan el trabajo de su gente, para promover desarrollo humano donde el Grupo EPM tenga presencia.

Perspectiva
Desafíos, prioridades y asuntos clave a corto y mediano plazo

La visión a 2022 de posicionar el Grupo Empresarial EPM entre las 50 primeras multilatinas por ingresos, "siendo referente en excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en electricidad y gas, aguas, aseo y tecnología de la información y las comunicaciones – TIC, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés", empezará a materializarse a partir de 2013 con acciones que sirven de plataforma, transversales a los negocios y con ejecuciones específicas de estos.

Emprender transformaciones para ajustar la organización a los cambios que permitirán realizar la estrategia, es un reto para EPM en 2013. "Como quienes producen los cambios en las empresas son los individuos que las componen"*, todo comienza por transformaciones individuales que por lo general no son ni sencillas ni rápidas, pero si imperiosas para formar las partes individuales que se agruparán para hacer realidad los cambios: equipos de trabajo, dependencias, empresas, hasta formar un conglomerado mayor con valores y horizontes compartidos: el Grupo Empresarial EPM.

*MOGGI, Jar y BURKHARD, Daniel. El Espíritu transformador, la esencia de los cambios organizacionales en el siglo XXI. Editorial Antroposófica. Buenos Aires, Argentina, 2007.

Al tener como entornos de operaciones zonas marcadas por complejidades sociales, políticas, ambientales, económicas, institucionales y de orden público, EPM se ve abocada a asumir un manejo estratégico de los riesgos que estas circunstancias generan en su operación. Generar condiciones de seguridad integral, demanda esfuerzos adicionales a los proyectos en ejecución como Ituango, Nueva Esperanza y otros, mediante la adopción de una dinámica permanente de estudio, análisis y comprensión de los fenómenos sociales, es decir, incorporar la gestión del riesgo sociopolítico y de seguridad a los planes empresariales.

Empezar a entender que al lado de los intereses de los proyectos empresariales coexisten algunos de carácter particular, ajenos al desarrollo sostenible, inspira la necesidad de desarrollar o fortalecer competencias y capacidades de las personas y de la empresa que no eran necesarias –por lo menos no con la intensidad actual- en los negocios del pasado.

La seguridad para la operación comercial y técnica de los servicios de red en zonas urbanas y rurales, también representa un reto permanente frente a la integridad de las personas encargadas de esas labores, así como para la infraestructura que soporta la prestación de los servicios y para la continuidad y calidad que llega a los usuarios.

La entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio Colombia – USA, representa por un lado mayores ventas de los servicios del Grupo a las empresas de los sectores que se benefician con el TLC, y compra de insumos con menores precios por reducción de aranceles, con impactos también en el mismo sentido para los clientes. Al tiempo, serán posibles menores ventas de los servicios a las empresas de los sectores que resulten afectados por el TLC, menores ventas a las empresas que puedan acceder a sustitutos de la energía con menores precios, posible pérdida de algunos beneficios tributarios y eventualmente nuevos gravámenes.

En la última década todos los países aceleraron sus logros en educación, salud e ingresos, según mediciones del Índice de Desarrollo Humano (IDH), no obstante, en los mercados de América Latina permanece latente la amenaza derivada de los altos niveles de desigualdad y de corrupción, con sus consecuencias en el desarrollo económico y en la propagación de la cultura de la ilegalidad.

Las problemáticas estructurales del medio ambiente: deterioro y tendencia a la escasez de los recursos, son un aspecto inquietante del desarrollo tanto por lo que significan para la cadena de la vida, como por la dependencia de estos recursos para la prestación de los servicios públicos.

El cambio climático impone mayores controles regulatorios y restricciones para el acceso al recurso agua por cantidad y conflictos de uso, posible imposición de compromisos sectoriales o de país, y representa una oportunidad para acceder a transferencia de tecnología, recursos de financiación para implementar estrategias de mitigación, adaptación y reducción de emisiones por degradación y deforestación de bosques (REDD).

El tímido avance hacia el cumplimiento de las Metas del Milenio (disminución de la pobreza, indigencia y marginalidad, acceso a agua potable y saneamiento básico, disminución de la mortalidad infantil, entre otras), acentuará el deterioro de la calidad ambiental urbana y con ello el crecimiento de la cartera de los clientes y usuarios, el aumento de las conexiones fraudulentas y las perdidas en las redes de servicios públicos.

Avanzar en los trámites necesarios para lograr que el Concejo de Medellín autorice la fusión de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. con el Grupo Millicom, en busca de ventajas para todos los grupos de interés. De acuerdo con los estudios y proyecciones, los empleados encontrarán una empresa más sostenible en el tiempo, con un portafolio de productos que permitirá competir con los grandes jugadores del sector; los clientes y usuarios recibirán más y mejores servicios innovadores, y los dueños de UNE, verán incrementado su patrimonio. Así mismo deberá adelantar el procedimiento exigido para que el Concejo avale también la transformación de Emvarias en una sociedad por acciones, lo cual le permitirá a EPM adquirir la mayoría accionaria de esta empresa y convertirla en una de sus filiales. El reto es lograr que Emvarias, que ha sido relevante para Medellín en el manejo de los residuos, siga siendo exitosa de la mano de EPM.

El auge de enfoques interinstitucionales de desarrollo, que involucran Estado, sector privado y comunidades, es un imperativo y una oportunidad para canalizar esfuerzos que transformen radicalmente condiciones económicas, sociales y ambientales que, igualmente, le imponen a EPM nuevos enfoques y maneras de trabajar que se deben fortalecer.

Prioridades de los procesos institucionales de soporte

- EPM sin Fronteras, programa para diseñar e implementar un nuevo modelo de organización.
- Mirada de Grupo para la planeación y verificación, la comunicación, el proceso financiero y el control interno.
- Firma del Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín.
- Implementar un "relacionamiento activo y relevante"; enfocado en diálogo sistemático para agregar o proteger valor para la empresa y sus grupos de interés.
- Revisión del pensamiento estratégico y de la planificación estratégica de la relación con cada grupo de interés.
- Caracterizar los riesgos identificados en el mapa de riesgos, identificar y potencializar los controles más efectivos, establecer planes de tratamiento para los controles que presenten deficiencias.
- Implantar el mecanismo de quejas sobre derechos humanos.
- En reputación para el Grupo EPM en el periodo 2013-2014, sostener la favorabilidad de los grupos de interés y lograr un incremento en el nivel de confianza según el estudio "ad hoc" de Ipsos Napoleón Franco.
- Gestionar para el Grupo EPM la aplicación de las políticas de RSE y Ambiental: orientar la planeación de acciones y medir su cumplimiento con criterios homologados para el Grupo.
- Lograr la creación del Fondo del Agua.

Gente EPM

- En cuanto a la Gente EPM, conseguir un salto cuantitativo en la efectividad de la comunicación interna, consolidar cultura multilatina, emprender los programas de teletrabajo y horario flexible; revisar esquema de gestión del desempeño y de remuneración, movilidad en el Grupo Empresarial, fortalecimiento del Departamento de Servicio Médico y fortalecimiento del relacionamiento interno.
- Incluir el Principio de comportamiento responsable en todos los modelos de pliego de condiciones de la empresa.
- Consolidar el programa de relacionamiento con Proveedores Recyproco.
- Investigación e Innovación en Energía - Ciien: adecuaciones y equipamiento de laboratorios en el complejo de ciencia y tecnología Ruta N, para el funcionamiento de los laboratorios.
- Financiación social.
- Programa Aldeas.
- Continuar con la Alcaldía de Medellín, la construcción de 12 Unidades de Vida Articulada, en terrenos de EPM como oportunidades para el deporte, la cultura, la educación ciudadana.

Retos para ejecuciones específicas en los negocios

- Avanzar para incrementar, a partir de 2018, a capacidad instalada de generación del país en cerca del 16% de su capacidad actual, con los 2,400 megavatios (MW) de la hidroeléctrica Ituango.
- En crecimiento internacional, el reto del Grupo EPM en México será lograr acercar negocios de agua potable y saneamiento básico por USD 50 millones en 2013, para participar en el desarrollo del sector aguas mexicano.
- Incursionar en el negocio de gestión de residuos sólidos y continuar la diversificación del portafolio de negocios mediante acciones permanentes en prospectiva de negocios, principalmente en los temas de drenaje urbano y compostaje y recuperación de suelos.

Territorios sostenibles y desarrollo
para las personas

Los contratistas, nuestros grandes aliados en la prestación del servicio

- Continuar con el Programa Antioquia Potable, con la Gobernación, para apalancar zonas urbanas de 104 municipios.
- Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello.
- Proyecto de transmisión de energía Nueva Esperanza.
- Electrificación rural para más de 18 mil viviendas.
- Inversiones en gas natural comprimido para extender la atención en municipios de Antioquia; extensión de redes en Urabá y 12 nuevas estaciones de servicio de gas natural vehicular.
- Obtener la definición del ente regulador sobre la propuesta de agua prepago, que permita el cobro de la tarifa del cargo fijo y del variable en recargas prepagadas, atendiendo las necesidades de forma de pago de estos clientes.
- Elaborar propuestas de soluciones de acceso y comprabilidad para la población vulnerable, en aguas y energía.

Los desafíos específicos por grupo de interés se encuentran en cada uno de los capítulos: Dueño, Socios, Inversionistas, Gente EPM, Proveedores y Contratistas, Clientes y usuarios, Comunidad y medio ambiente, Colegas, Estado.

El siguiente planteamiento contextualiza el amplio desafío de hacer de EPM una empresa cada vez más humana:

"Las empresas como entidades mayores que surgen de acciones humanas repiten en el mercado en que actúan y en la sociedad en general, las virtudes y los defectos de esas personas que los componen. Alguien dijo que "una empresa son las personas, y el resto son oficinas, máquinas sistemas, procesos que caducan y se desactualizan constantemente". En el momento que se acepta esta verdad, cambia por completo la forma de abordar los problemas de una organización, pues ya no estamos ante un organismo frio, apático, distante de la realidad de las personas". Jar Moggi y Daniel Burkhard.

EPM actualizó su redireccionamiento estratégico para definir QUE quiere en la década 2012-2022: crecer para generar más posibilidades para la sociedad. El programa "Grupo EPM Sin Fronteras, construyendo juntos territorios competitivos y sostenibles", le dirá CÓMO lograr los retos definidos en el direccionamiento estratégico para ser mejores y fortalecerse como Grupo Empresarial con el fin de ser más competitivos e incrementar el valor para la empresa y sus grupos de interés.

Gobierno, compromisos y participación
Estructura de gobierno

La estructura de gobierno de EPM, está conformada por: la propiedad, la Junta Directiva y el Gerente General.

La propiedad la ejerce el Municipio de Medellín a través de su representante, el Alcalde, quién nombra al Gerente General, preside la Junta Directiva y nombra directamente a sus miembros. Cinco de ellos son designados libremente y de acuerdo con el Código de Buen Gobierno y el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín, deben tener carácter de independientes. Los criterios de independencia de estos miembros están dados por lo establecido en la Ley 964 de 2005 a este respecto. Los otros tres miembros son escogidos por el Alcalde entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, en concordancia con el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el cual se consagra la participación de los clientes y usuarios en las decisiones de la empresa.

La Junta Directiva es el órgano superior de dirección de la empresa y se conforma atendiendo disposiciones legales que rigen su estructura, los Estatutos de la entidad, el Reglamento Interno de la Junta Directiva y el Convenio Marco de Relaciones suscrito con el Municipio.

En términos generales, la Junta Directiva tiene funciones de ***planeación estratégica, de supervisión*** para monitorear aspectos claves de la gestión, de ***control*** de la alta gerencia para asegurar que actúe de acuerdo a los lineamientos y directrices estratégicas y de conformidad con las normas presupuestales, y de ***administración*** para ejecutar actos corrientes de administración necesarios para cumplir con el objeto social.

El Gerente General es el representante legal y tiene a su cargo la gestión de los negocios de la empresa. Preside el Comité Institucional conformado por los directores de los grupos estratégicos de negocios y de las unidades de soporte y apoyo; a través de este dirige toda la gestión de la empresa y su personal.

Despliegue de la estrategia de direccionamiento del Grupo EPM

Gobierno, compromisos y participación

Fundamentos de gobierno

EPM basa su gobierno corporativo en sus valores organizacionales, su Código de Ética y su Código de Buen Gobierno. Lo instrumenta a través de su Modelo de Gobierno Corporativo, sustentado en tres pilares: equilibrio entre Municipio de Medellín, Junta Directiva y empresa; control tanto interno como externo y rendición de cuentas basada en gestión de transparencia y mecanismos de información y diálogo con grupos de interés.

El instrumento vigente central para regular el equilibrio es el Convenio Marco de Relaciones con el Municipio de Medellín, mientras que en el pilar de control, además de las auditorías y los otros instrumentos normativos y procedimentales, se tiene el Comité de Ética y el Oficial de Cumplimiento.

Por su parte, en el pilar rendición de cuentas, EPM publica anualmente su informe de sostenibilidad, su informe de rendición de cuentas a los organismos de control gubernamental y mediante diferentes medios de comunicación.

EPM tiene implementados mecanismos internos que permiten comunicar permanentemente acerca de las decisiones y lineamientos dados por la Junta Directiva, como máximo órgano de dirección de la empresa. En la intranet corporativa, Bitácora, existe la sección Sala de Juntas, en la que se publican noticias mensuales sobre decisiones tomadas por la Junta Directiva de EPM, para que la organización conozca oportunamente la información que puede ser útil e interesante para todos, y a través de ahí compartirla mediante los grupos primarios, el canal formal de comunicación de la empresa que establece flujos de comunicación vertical en doble sentido.

El Modelo de Gobierno Corporativo de EPM, se sustenta en tres pilares: i) Equilibrio entre Municipio, Junta Directiva y empresa; ii) Control interno y externo y iii) Rendición de cuentas.

Gobierno, compromisos y participación

Mecanismos de evaluación de desempeño

En cumplimiento de sus valores de Transparencia, Compromiso y Responsabilidad, EPM tiene implementado un esquema de evaluación de desempeño para todos sus funcionarios, el cual articula la planeación estratégica de la empresa con los planes individuales de desarrollo y desempeño -PIDD, de cada uno de los funcionarios de la empresa. El cumplimiento de las metas establecidas en los PIDD es base para la promoción salarial de los funcionarios, es decir, la promoción salarial se da como parte de la gestión de desempeño.

EPM tiene implementada la evaluación de la gestión de sus órganos de gobierno así:

Evaluación de la Junta Directiva de EPM: cada año la Junta Directiva desarrolla un proceso de autoevaluación con base en un formato compuesto por 38 medidas de gobierno corporativo, evaluadas en una escala de 1 a 4; la evaluación promedio para esta vigencia fue 3.6 sobre 5. Cada sesión es evaluada individualmente. Para el año 2012 la calificación promedio de las sesiones fue de 3.9 sobre 5, con un aumento de tres puntos respecto a la evaluación promedio de 2011, explicada por una mayor calificación en los ítems de efectividad en la toma de decisiones y claridad y profundidad de los temas tratados. Estos asuntos, aunque fueron especialmente retadores durante el 2012, dado que hubo cambios en la conformación de la Junta Directiva; fueron tratados mediante el fortalecimiento de los conocimientos de sus miembros por medio del Plan de Inducción para los nuevos y de formación para la Junta en general.

Evaluación del Gerente General: acogiendo una medida ampliamente recomendada por las prácticas internacionales de gobierno corporativo, la Junta Directiva en su sesión de noviembre, aprobó la metodología para llevar a cabo la evaluación anual del Gerente General, dentro de la cual no solo se revisarán los resultados obtenidos por la empresa en cada vigencia, sino los métodos para obtenerlos, los cuales darán cuenta de la alineación de la gestión de este alto directivo con los valores de la empresa y el direccionamiento estratégico que dicta la Junta Directiva.

Para conocer más sobre la evaluación del Gerente General de EPM ver Informe de Gobierno Corporativo.

Avances en evaluación de juntas directivas del Grupo EPM: en el año 2012, EPM unificó la metodología de autoevaluación para todas las juntas directivas de las empresas que conforman el Grupo EPM, por lo que en el año 2013, se tiene el reto de diseñar e implementar un plan de mejoramiento de las juntas directivas del Grupo con base en los resultados unificados de 2012.

La autoevaluación fue aplicada en 21 empresas del grupo empresarial, con un resultado promedio de 3.7 sobre 5.

Administración de los conflictos de interés

De acuerdo con el Reglamento de la Junta Directiva de EPM, si dentro de los temas del orden del día puesto a consideración a la Junta en pleno, existiera algún tema que origine un conflicto de interés con respecto a algún miembro, este así lo debe manifestar al inicio de la reunión para retirarse transitoriamente mientras se debate el tema dejando constancia en el acta correspondiente.

Los miembros de la Junta Directiva de EPM, manifestaron tener claridad en la forma de manejar conflictos de interés en caso de presentarse. En tal virtud, Luis Fernando Arbeláez, Andrés Bernal y Manuel Santiago Mejía se acogieron a este procedimiento durante el año 2012, tal y como se describe en el Informe de Gobierno Corporativo para esta vigencia (ver informe).

Ningún otro miembro de la Junta Directiva consideró la posibilidad de existencia de conflictos de interés en el ejercicio de su cargo.

Gestión de la sostenibilidad de la Junta Directiva de EPM 2012

Tema	Decisión
Proyecto - Europa	La Junta se da por enterada.
Proyecto - Artemisa	Presentación de las generalidades del proceso Artemisa, inversiones proyectadas, responsabilidades y riesgos jurídicos y recomendaciones.
Estrategia de Crecimiento Gas Natural	La junta se da por enterada.
Informe Semestral Gobierno Corporativo	Presentación del cumplimiento del plan de actividades previsto para 2012 en el informe anual de gobierno corporativo y los responsables, fechas e indicadores de cumplimiento de las actividades a desarrollar durante el año 2012.
Plan de trabajo anual de Gobierno Corporativo	La Junta se da por enterada y aprueba por unanimidad el plan de trabajo.
Presencia de EPM en Antioquia	La Junta se da por enterada.
Situación proyecto Bonyic - Panamá	Los miembros de la Junta Directiva aprobaron las condiciones del crédito con un monto máximo de la deuda de USD 68,989,959 y modificaron las condiciones del primer crédito otorgado por EPM a Hidroecológica del Teribe.
Autorización venta de acciones de EPM	Los miembros de la Junta presentes en la reunión, autorizan por unanimidad la venta de 15,000 acciones que posee EPM en Empopasto, a una de las entidades adscritas al Municipio de Pasto.
Informe de Sostenibilidad	La Junta se da por enterada.
Estado de contratistas Proyecto Porce IV	La Junta se da por enterada.
Tema estratégico del recurso agua	La Junta se da por enterada.

Proyecto Gas	Los miembros de Junta presentes aprueban por unanimidad autorizar a la administración de EPM para presentar oferta a los propietarios de la empresa LineaGas, para la compra de todas las acciones hasta por una valor de COP 18,181 millones. También se aprueba adicionar el Plan de inversiones vigente de la Gerencia de Gas la suma de COP 24,086 millones correspondientes al proyecto Ríos y COP 650 millones correspondientes al proyecto Cañas, así como las modificaciones presupuestales a que haya lugar.
Avance proyecto Ituango	La Junta se da por enterada.
Proyecto Green Chile	La Junta se da por enterada.
Plan de inversión y de expansiones EPM	La Junta se da por enterada.
Avance general proyecto PTAR Bello	La Junta se da por enterada.
Direccionamiento estratégico Grupo Empresarial 2012-2022	La Junta se da por enterada. Se presentan los objetivos estratégicos del Grupo Estratégico de Negocios y las iniciativas asociadas a objetivos estratégicos del Grupo EPM, la MEGA con el detalle de los principios de definición y propuesta de la misma y las adquisiciones para su logro a 2022.
Informe de avance movilidad urbana	La Junta se da por enterada.
Alumbrado Navideño 2012	Los miembros de la Junta Directiva felicitan a los creadores del proyecto denominado "Naturaleza, vida y luz".
Informe sobre UNE - EPM Telecomunicaciones	Los miembros de la Junta Directiva se dan por enterados del tema y felicitan a su Presidente por la apropiación de la estrategia de la compañía.

Durante el año 2012, los miembros de la Junta Directiva de EPM participaron en programas de inducción – capacitación de manera presencial y a través del acceso a la información publicada en el sitio Web de la Junta Directiva. En ellos se ilustró sobre el funcionamiento de la Junta Directiva, la estructura funcional de la empresa, el detalle de cada uno de sus negocios, el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, el Control Interno, el detalle de la conformación del Grupo Empresarial EPM y el modelo de trabajo frente al mismo, entre otros temas.

Para 2013 se tiene previsto desarrollar un taller de fortalecimiento de los miembros de la Junta Directiva, así como capacitarlos en temas de competencia, entre otros aspectos.

Gobierno, compromisos y participación

Compromiso con iniciativas externas de sostenibilidad y principio de precaución

EPM está adherida desde 2006 a la iniciativa de Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, con lo cual expresa su voluntad de promover y de alinear su actuación con los diez principios del Pacto en los frentes de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Reporta anualmente los logros en el cumplimiento de los principios en la Comunicación de Progreso exigida a los adherentes al Pacto.

Es además miembro fundador de la Red de Pacto Global de Colombia, y en 2012 fue elegida miembro del Comité Directivo. Participa activamente en las mesas de trabajo sobre Anticorrupción y Derechos Humanos, así como en la iniciativa Caring for Climate, constituidas en 2011.

EPM es miembro del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus iniciales en inglés), desde 2011 y en 2012 se participó en la reunión anual de delegados en Seúl (Corea) con el fin de discutir los temas asociados a las áreas focales de trabajo. También es miembro de su capítulo nacional Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (Cecodes).

En 2012 se continuó con la participación en la iniciativa Guías Colombia, que busca orientar las prácticas empresariales responsables en derechos humanos en el país.

Se participó y presentó el caso de Agua no Contabilizada en la Alianza Mundial de Operadores de Agua – Gwopa; y fue conferencista en el 2° Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento – Aloas.

EPM fue seleccionada por la Asociación Internacional del Agua –IWA para organizar la 5 Conferencia Internacional Benchmarking en gestión del desempeño.

EPM participó en el Primer Foro Internacional sobre Empresas y Derechos Humanos realizado en Ginebra en 2012, así como en la conferencia Rio+20, con el ánimo de robustecer sus estrategias y prácticas sociales y ambientales con las tendencias mundiales en la materia.

En 2012 EPM participó en el Consejo Mundial de Energía (WEC- Cocme) y en la Agencia Internacional de Energía (IEA) en redes de conocimiento y grupos de estudio sobre energía.

La empresa participa en el Grupo Técnico de RSE del Cocier (Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética Regional - CIER), con el objetivo de promover y fortalecer la gestión socialmente responsable del sector de energía de América Latina.

Durante 2012, EPM firmó acuerdo de confidencialidad para la aplicación de la metodología de Evaluación de Sostenibilidad de la Energía Hidroeléctrica con la Asociación Internacional de Hidroelectricidad (IHA). El acuerdo involucra un proyecto hidroeléctrico en estudio y la medición de gases efecto invernadero - GEI - en embalses. Con la aplicación del protocolo, EPM espera lograr a futuro un perfil de sostenibilidad del proyecto evaluado.

En cuanto al principio de precaución, uno de los ejes que rige la Política Ambiental Colombiana (Artículo 1 de la Ley 99 de 1993), establece en su numeral 6: "La formulación de las políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente."

Este principio reconoce la investigación científica como fundamento para la toma de decisiones en el proceso de desarrollo económico, ambiental y social del país. Sin embargo, para aquellas situaciones de riesgo dudoso, donde el proceso de investigación científica no está aún unificado o no es absoluto, este no podrá ser excusa para postergar la adopción de medidas que eviten el daño grave e irreversible sobre el medio ambiente.

En este sentido, EPM ha incorporado lineamientos y directrices para una actuación prudente, encaminada a la aplicación del principio de precaución en la toma de decisiones para el desarrollo de sus proyectos, obras o actividades, a través de sus políticas de Gestión Integral de Riesgos y Ambiental.

Gestión Integral de Riesgos (GIR). "EPM realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y los fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal".

Tití gris

Esto permite identificar las situaciones donde exista peligro de daño grave e irreversible y la ausencia de certeza científica, y de este modo tomar las medidas de precaución necesarias.

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

De acuerdo con este principio, EPM emprende diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, las cuales constituyen un ejemplo claro de la aplicación del principio de precaución en temáticas donde el saber científico todavía no está unificado con respecto a las implicaciones de este fenómeno ambiental en términos de magnitudes, localizaciones y periodos, entre otros.

Gobierno, compromisos y participación

Participación de los grupos de interés

Diálogo y relación

- 2012 fue el tercer año de implementación del modelo de relaciones con grupos de interés.
- Se ejecutaron los planes tácticos formulados por segundo año, con un cumplimiento ponderado de las metas de 80%.
- Se hizo una identificación preliminar del grupo de interés Inversionistas, colectivo conformado por los actores determinantes para la provisión de recursos financieros para EPM, que actúan de manera directa o indirecta en el mercado de capitales, y de manera completamente ajena a la de compartir propiedad en EPM o en sus filiales.
- Se cambió la denominación del grupo de interés Servidores y Conexos, con la cual se identificaban los empleados, jubilados y pensionados de EPM, incluyendo los familiares beneficiarios; por Gente EPM, un nombre más cercano, fácil de recordar y que recoge mejor lo que son y el rol que han cumplido en la marcha y buen desarrollo de la empresa.
- La revisión de los diagnósticos del estado de la relación prevista para finales de 2012 se desplazó para 2013, dentro de la revisión del pensamiento y de la planificación estratégica de la relación con cada grupo de interés, como comienzo de la segunda iteración del Modelo de Relaciones.

Diálogos con grupos de interés en 2012

No hubo en 2012 una agenda de diálogos planificada. Sin embargo, dentro de la interacción con los grupos de interés se realizaron diferentes momentos de contacto, entre ellos:

- Capacitación en servicios públicos a vocales de control y conversatorios sobre servicios públicos en las subregiones de Antioquia.
- Reuniones con los representantes de las comunas de Medellín para conocer sus planteamientos en torno de los proyectos de interés plasmados en el Plan de Desarrollo local con impacto a través de EPM.
- Encuentros con administraciones municipales, con comunidades y agendas conjuntas con autoridades ambientales.
- Encuentro de Proveedores, con asistencia de 271 personas pertenecientes a 153 empresas. Se trataron temas de ética, valores y alcances de EPM como empresa extendida. 99% de los asistentes calificó el encuentro como altamente pertinente para la relación y sugieren hacer encuentros segmentados por subgrupos de proveedores, idea que ha sido acogida por la empresa.
- Encuentros con jubilados y pensionados.

Taller de materialidad con el grupo de interés Clientes

- Adicionalmente se hizo la evaluación anual del informe de sostenibilidad con voceros de los grupos de interés, que arrojó señales para este informe y para la gestión de RSE en general, lo cual se registra en el apartado Perfil de la memoria.
- El proceso de elaboración de la Política de Derechos Humanos contempló el desarrollo de talleres con voceros de los grupos de interés: Gente EPM, Comunidad, Clientes, Proveedores y Contratistas. Como resultado, se validaron las vulnerabilidades de entorno y de operación de EPM como base para el levantamiento del mapa de riesgos, y se identificaron sus expectativas y planteamientos en torno al tema.

Base de identificación de los grupos de interés

Los grupos de interés para EPM son colectivos sociales que cumplen al mismo tiempo los criterios de legitimidad, poder y urgencia, observados dentro de la cadena de valor de la empresa.

La legitimidad se evalúa según que las acciones de dicho grupo sean deseables, propias o adecuadas dentro del sistema de normas, valores, creencias y definiciones de la sociedad. En términos operativos se estima para EPM el nivel de legitimidad en función de la existencia de normas, contratos, convenios, acuerdos con el grupo, de cara a los temas que lo relacionan con la organización.

El poder se evalúa en términos de poder coercitivo (como el poder de la fuerza o el poder de las armas), poder utilitario (poder económico directo o indirecto sobre la organización, indirecto por ejemplo el poder de la información y el conocimiento) y poder simbólico (poder de las relaciones, del apoyo político, del reconocimiento social y cultural que un subgrupo tenga).

La urgencia o dependencia se evalúa en términos de criticidad de la urgencia (magnitud de la dependencia o de la demanda de respuesta que tiene sobre la organización) y de la velocidad requerida de respuesta ante la urgencia.

Adicional a estos tres criterios básicos, se evalúan cierta homogeneidad en la composición del grupo y cierta estabilidad en sus intereses con respecto a EPM.

Gererar valor y cercanía con los grupos de interés

Grupos de interés EPM

Grupo y subgrupos de interés	Temas claves de relacionamiento	Principales riesgos / Impactos identificados	Enfoque de gestión
Dueño y conexos **Alcalde de Medellín, Concejo Municipal, Junta Directiva**	Gobernabilidad Transparencia	Interferencia política en la toma de decisiones del Grupo / Desconexión del interés empresarial con el interés del dueño.	Fortalecimiento del modelo de gobierno para la matriz y el Grupo EPM, de manera que se establezcan sistemas de contrapesos que aseguren la toma de decisiones con preservación de la generación de valor y la sostenibilidad.
Socios	En proceso de definición formal.		
Inversionistas			
Gente EPM **Directivos, empleados profesionales, empleados no profesionales, jubilados y pensionados, aprendices y practicantes, familiares beneficiarios.**	Gestión del talento humano Equidad y empleo / Entorno de trabajo/ Formación y desarrollo/ Comunicación y participación/ Pensionados y jubilados.	Desconfianza en la relación y los diálogos / Debilitamiento del compromiso mutuo y la corresponsabilidad con la RSE.	Fortalecimiento de relaciones / Fortalecimiento de liderazgo como movilizador de la cultura meta/ Actualizar esquema de negociación con sindicatos/ Gestionar el talento humano necesario para la operación, sucesión y necesidades de movilidad / Asimilación del cambio frente a los ajustes derivados del nuevo direccionamiento.
Proveedores y contratistas **Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, grandes proveedores de bienes y servicios.**	Gestión de Proveedores Impacto en la contratación/ Calidad del proceso de contratación/ RSE en la cadena de suministro.	Deterioro de la oferta de bienes y servicios, sobre todo local, por señales equivocadas de precio (“comprar al más barato”) / Altos costos y baja calidad y oportunidad de entrega de los bienes y servicios que adquiere EPM / Afectación de la imagen, la calidad y confiabilidad del servicio prestado por EPM / Colusión entre grupos de proveedores / Vulneración de derechos humanos y laborales en zonas críticas y con proveedores críticos.	Aplicación del enfoque de RSE en la empresa extendida a Proveedores y Contratistas y sus empleados, con enfoque en desarrollo humano y soportado en valores.

Clientes y usuarios **Clientes urbanos de bajos ingresos / Clientes rurales / Clientes regulados de mayores ingresos / Clientes oficiales / Clientes del mercado no regulado / Pymes.**	Universalización del servicio-acceso y comprabilidad / Beneficios transferibles a clientes / Tarifas y precios / Modelo y portafolio de servicios/ Clientes vulnerables.	Ingresos limitados que dificultan la obtención de los servicios o el acceso continuo a los mismos. Recursos insuficientes o fuerzas del entorno que inviabilicen la prestación del servicio en zonas no atendidas.	Darle continuidad y mejorar las ofertas que permiten la prestación de los servicios / Solicitud de recursos con fondos nacionales o regionales que permitan minimizar los costos de acceso al servicio / Crear alternativas que permitan a consumidores de bajos ingresos acceder al servicio dada la flexibilidad de las condiciones dispuestas para la conexión / Eficiencia y excelencia en el servicio y en costos de administración, operación y mantenimiento – AOM / Apalancamiento con instancias estatales y coordinación con políticas públicas para afrontar desafíos de mercado.
Comunidad y medio ambiente **Comunidad en zona de influencia de proyectos / Comunidad vecina a la operación/ Minorías étnicas**	Cambio climático / Relación con municipios y aspiraciones sobre beneficios / Cultura y responsabilidad ambiental / Reubicación por proyectos Gestión ambiental integral con RSE / Producción y consumo sostenible / Gestión integral de cuencas y servicios ambientales / Políticas e instrumentos de gestión ambiental	Afectación de la reputación de EPM, por falta de continuidad, articulación y coherencia en el relacionamiento/ Ineficiencia en el logro de acuerdos sostenibles, por falta de planeación, priorización e incumplimiento de compromisos de las partes/ Deterioro de las condiciones sociales y ambientales en algunos territorios/ Generación de conflictos sociales, económicos y ambientales, por falta de conocimiento integral de los asuntos de interés de las partes y de desarrollo de algunas competencias para los actores involucrados/ Ineficiencia en el logro de los objetivos, por desconocimiento de las medidas de control social y de las diferentes formas de participación ciudadana/ Afectación de la confianza del grupo de interés al percibir acciones desarticuladas y/o no recibir respuestas coherentes frente a sus aspiraciones en el relacionamiento con EPM.	Desarrollo de acciones y estrategias económicas, sociales y ambientales asociadas al apalancamiento del desarrollo; y gestión Ambiental con responsabilidad social empresarial; con actores del grupo de interés o con aliados estratégicos para generar y potenciar capacidades, oportunidades, competencias y condiciones de mutuo beneficio en pro de la sostenibilidad.

Colegas **Empresas nacionales del sector de servicios públicos / Empresas extranjeras del sector servicios públicos.**	Estrategia de crecimiento rentable y sostenible y su despliegue	Insostenibilidad sectorial por agotamiento acelerado de la base social y de los recursos naturales / Manejo no equilibrado de los intereses de los distintos grupos de interés del sector.	Fomento de criterios responsables de actuación a escala sectorial.
Estado **Entes nacionales / Entes departamentales / Entes municipales / Entidades de vigilancia y control / Autoridades ambientales / Cuerpos legislativos / Entes estatales extranjeros.**	Gestión Interinstitucional / Gestión Normativa / Contribución al desarrollo en articulación con el Estado.	Desalineación entre el proyecto empresarial y los programas de desarrollo en las zonas de presencia / sustitución de roles.	Contribución al desarrollo humano sostenible desde la aplicación estricta de las políticas ambientales y de RSE.

Fuente: Modelo de relacionamiento 2010, ejercicios de materialidad 2011-2012, información de líderes de grupos de interés.

Gobierno, compromisos y participación

Ética, cumplimiento y transparencia

La estrategia de EPM se basa en una premisa fundamental: crecimiento con sostenibilidad; esta premisa irradia hacia la empresa la necesidad de involucrar lo social, lo ambiental y lo financiero en cada una de sus decisiones. Lograr el equilibrio en estos tres factores implica una actuación ética por parte de los seres humanos que hacen posible la realidad empresarial.

La ética en EPM es vista como el marco dentro del cual se validan todas las actuaciones, tanto individuales como colectivas, dentro de una sociedad, en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del grupo y el logro de sus objetivos genéricos y específicos.

El Código de Ética, antes que un conjunto de reglas o mandatos que determinan qué se puede hacer y cómo; es un escenario en el que los miembros del grupo tienen la posibilidad y responsabilidad de verificar la validez de las acciones individuales, grupales propias y ajenas, con base principalmente en la auto-descripción que contienen los principios y criterios. EPM asume como sus principios: identidad, pertinencia, racionalidad, respeto, y solidaridad; y como sus criterios: primacía de los valores; vigencia de las normas; objetivos y metas empresariales; beneficio y conveniencia; e inviolabilidad del individuo.

Siendo conscientes del impacto económico, social y ambiental que la prestación de nuestros servicios genera en la sociedad como un todo, EPM trabaja en la implementación de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos de una gestión socialmente responsable.

Actuando bajo este marco y teniendo en cuenta las iniciativas e instrumentos de autorregulación aplicados por EPM (en especial aquellas que tienen por objeto mantener la operación en un ambiente de seguridad, transparencia y confianza), así como en cumplimiento de la normatividad vigente (Circular 170 de la DIAN, cubrir la empresa de los riesgos Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), EPM creó la Unidad de Cumplimiento, la cual comenzó a operar a mediados del año 2012 y se encarga de dirigir, coordinar y verificar el adecuado cumplimiento de las políticas, lineamientos, procedimientos, reglas de negocio y normas adoptadas para el control y prevención de los riesgos citados.

Gente EPM

De manera complementaria a las definiciones y logros en materia de ética y gestión del cumplimiento, y en línea con su visión de la transparencia como un valor empresarial que se encuentra como elemento transversal de todas sus actuaciones; para constatar los logros y retos en su permanente búsqueda por la transparencia, EPM participa de la medición del Indicador de Transparencia liderada por la ONG Transparencia por Colombia.

A través de este indicador se identifican y evalúan las prácticas y políticas de transparencia de la empresa, con respecto a los referentes internacionales. El indicador mide el nivel de acceso y transparencia de la información que la empresa entrega a los diferentes grupos de interés, el grado de formalización y calidad de las acciones de autorregulación en gobierno corporativo y ética empresarial y los mecanismos de verificación y evaluación legales y voluntarios, que aseguran el cumplimiento de objetivos y metas de la gestión empresarial.

A partir de los resultados de la medición, la empresa construye un plan de mejoramiento con el fin de desarrollar las prácticas que no tiene o de fortalecer las que presentan oportunidades de mejora.

En 2012 se actualizó la metodología de medición incorporando nuevos indicadores en cada componente (apertura, diálogo, reglas claras y control) y por tanto los resultados de la medición 2012 no son comparables con años anteriores.

Para conocer más sobre la transparencia y la ética en EPM ver Informe de Gobierno Corporativo.

- **La estrategia de EPM se basa en una premisa fundamental: crecimiento con sostenibilidad.**
- **La ética en EPM es vista como el marco dentro del cual se validan todas las actuaciones, tanto individuales como colectivas, dentro de una sociedad.**
- **La transparencia, valor empresarial que se encuentra como elemento transversal de todas las actuaciones de EPM.**
- **Unidad de Cumplimiento: dirige, coordina y verifica el adecuado cumplimiento de las políticas, lineamientos, procedimientos, reglas de negocio y normas adoptadas para el control y prevención de los riesgos.**

Parámetros del informe

Perfil del informe

EPM presenta sus informes de sostenibilidad anualmente. Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Es el séptimo elaborado bajo la Guía GRI que se publica de manera continua. El anterior fue presentado en abril de 2012.

El Informe de Sostenibilidad se presenta conjuntamente con el Informe Financiero en la primera sesión de Junta Directiva de abril de cada año, con lo cual se da inicio al proceso de distribución y comunicación a los grupos de interés y a la sociedad en general.

Este informe fue elaborado por las subdirecciones Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente de EPM.

Información de contacto:
Sostenibilidad.EPM@epm.com.co
Teléfono: (+57- 4) 3802630.

Alcance y cobertura

La estructura del Informe de Sostenibilidad de EPM 2012, corresponde con la que indica la Guía GRI 3.1 y la cobertura se enmarca en la gestión de EPM, matriz del Grupo EPM, según se especifica en la parte de la presentación institucional.

El reporte del desempeño de los indicadores se subdivide por grupos de interés, en el entendido que esta estructura facilita la consulta detallada por parte de ellos, tal y como se ha venido presentando en los informes de sostenibilidad de EPM desde hace cuatro años.

El contenido para cada grupo de interés fue definido con base en los temas relevantes identificados y concertados a partir de los diagnósticos y diálogos desarrollados como parte de la implementación del Modelo de Relaciones con Grupos de Interés, lo cual permitió determinar la materialidad de la información.

La priorización de temas se revisa cada año para el diseño de contenido del informe, con el fin de seleccionar aquellos de mayor impacto sobre los grupos de interés y en los cuáles la gestión de EPM fue más significativa.

Los líderes de la relación con cada grupo de interés y los enlaces de responsabilidad social en cada una de las direcciones de EPM, hicieron una evaluación de los temas materiales y de cada uno de los aspectos, programas o acciones que la empresa ejecutó en el año.

Adicionalmente se llevó a cabo la evaluación del Informe de Sostenibilidad 2011 con representantes de los grupos de interés: Gente EPM, Comunidad y Medio Ambiente, Proveedores y Contratistas y Clientes; donde resultaron observaciones de contenido y calidad que fueron tenidas en cuenta en la elaboración de este informe, a saber:

- **Incluir una breve descripción y mencionar los principales logros y retos para cada uno de los temas relevantes y las acciones que los componen.** Esto fue considerado en la estructura conceptual del informe.
- **Evitar la duplicidad de información en diferentes capítulos.** En esta versión digital del informe se incluyeron hipervínculos que remiten al lector al lugar donde se desarrollan los temas o acciones correspondientes, para disminuir la redundancia de información.
- **Algunas tablas y gráficos no tienen descripciones.** Se procuró que cada tema o acción contenga el contexto que ilustre sobre la gestión o sus resultados.
- **Algunos de los títulos del informe no son entendibles.** Los títulos se ajustaron para que los lectores comprendan mejor a qué se refieren.

Técnicas de medición de bases de datos y bases para realizar cálculos

El informe recoge los elementos de gestión a reportar y los alinea con los indicadores de la Guía GRI 3.1 y el suplemento EU, algunos de cuyos indicadores son transpolados a aguas y gas, por considerarlos relevantes. Varios de esos temas tienen adicionalmente indicadores propios de EPM, considerados relevantes para dar cuenta del asunto.

Los datos son recogidos mediante formatos diseñados internamente para cada tema y acciones, alineados con los indicadores que correspondan y con los protocolos GRI respectivos.

Un grupo de corresponsales de las áreas que gestionan los procesos, procedimientos, programas o proyectos asociados con la información del tema y los indicadores, recibe los formatos y diligencia la información, con los comentarios y análisis a que haya lugar. Los criterios de análisis son la variación interanual de los datos y el resultado del dato frente a las metas internas propuestas.

Posteriormente, un enlace por cada dirección o gerencia consolida la información de los corresponsales adscritos a su dependencia y envía la información a las subdirecciones de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, donde se hace un análisis, crítica y consolidación final.

A partir de este material se elige la información a incluir en el informe y se somete a una revisión por

parte de los directores y líderes del respectivo grupo de interés, proceso del cual pueden surgir necesidades de complementación, precisión o ajuste.

Las cifras presentadas en este informe están en millones de pesos colombianos (COP), excepto en los casos en que se indique otro tipo de convención.

Efecto y descripción de la corrección de datos con respecto a memorias pasadas

Los formatos contienen los datos reportados en años anteriores. Cuando las metodologías de reporte se refinan, hay un cambio en los sistemas de información o se detecta un error, se corrige el dato. En ese caso se hacen las aclaraciones correspondientes en cada tema. No obstante, se mencionan los principales ajustes realizados:

- En Gente EPM, la cifra de "Total servidores" correspondiente a 2011; fue corregida respecto a la información reportada el año anterior para el mismo período, debido a que se había contabilizado dos veces el número de aprendices y practicantes.
- En Gente EPM, las cifras de beneficios publicadas este año, difieren de las presentadas en años anteriores, debido a que los préstamos desembolsados se reportaban como parte de los beneficios entregados, mientras en 2012 se desagregan.
- En Gente EPM, la cifra de 'Apoyo a la educación formal y no formal' cambió debido a que la actualización del Sistema de Información para la Gerencia de la Capacitación Empresarial – Sigce, mejoró la consulta de datos. Por lo tanto se corrigió el dato de educación no formal de 2011, que pasó de 8,135 a 5,936, dando como resultado una cifra total de 6,088.
- En la identificación de Clientes y Usuarios, se afinó el criterio para reportar su composición, haciendo referencia a las instalaciones que son atendidas con los servicios públicos de energía, gas, acueducto y saneamiento básico. Antes se reportaba como total de clientes por servicios.
- En Estado, el impuesto al patrimonio del año 2011 se cambió debido a que se informó el valor declarado y no el valor pagado. Este resultado afecta el subtotal de impuestos del orden nacional y por ende el total de impuestos, tasas y contribuciones.
- Se ajustaron los cálculos de algunas acciones consideradas dentro del indicador de Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias – RFDIV, que se encuentra en la gestión de grupos de interés, causando cambios en lo reportado en periodos anteriores.
- En Proveedores y Contratistas, la contratación presenta un incremento respecto a 2011, explicable por cuanto en 2012 se consideraron conceptos adicionales que fueron incorporados en el sistema de información que administra la contratación en EPM (NEON).
- En el comentario del indicador EN1 de 2011, se corrige el dato de aceites almacenados con PCB, de tal modo que lo reportado en 2011: 29,098.5, se corrige por 27,709.3 porque se incluyeron 1,389.2 que no son PCB.

- En el indicador ambiental EN16, se ajustaron los valores de periodos anteriores, por mejoras en la metodología que incluyen nuevas fuentes de emisiones GEI. Se corrige también el reporte de emisiones fugitivas de gas y se ajusta el inventario de los dos años anteriores.

Ajuste a Comunicación de Progreso

Al adoptar el modelo GRI 3.1, este informe se presenta además como Comunicación de Progreso frente a los compromisos de EPM con el Pacto Global.

Se destacan las siguientes alusiones a la incorporación de los principios del Pacto en la actividad de EPM en 2012: la voluntad explícita del Gerente General Juan Esteban Calle Restrepo de renovar la adhesión al Pacto Global, la participación de EPM en en las actividades de la Red de Pacto Global de Colombia, y la alineación de temas relevante por grupo de interés con los 10 Principios del Pacto,

Compromisos con grupos de interés

EPM gestiona su relacionamiento a partir de las guías que ofrece el Manual de diagnóstico y práctica de las relaciones con los grupos de interés, de UNEP, Accountability y Stakeholders Research Associates.

La empresa incorpora los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, en una gestión de los compromisos con sus grupos de interés que está inmersa en sus desafíos estratégicos y operativos, del siguiente modo:

La gestión de derechos humanos está asociada a Comunidad. Se destaca en 2012 la aprobación de la Política, su divulgación en medios masivos internos y externos y el levantamiento del mapa de riesgos en derechos humanos.

La formulación de esta política fue el producto de un diálogo con interlocutores de los grupos de interés Gente EPM, Comunidad, Clientes, Proveedores y contratistas, en talleres en los que se validaron vulnerabilidades de entorno y de operación de EPM, como base para el levantamiento del mapa de riesgos; y se identificaron sus expectativas y planteamientos en torno al tema

Como trabajo complementario, EPM participó en la Mesa de trabajo de Derechos Humanos de la Red Local del Pacto Global, y en la iniciativa Guías Colombia, en la que las instituciones participantes iniciaron la elaboración de la Guía sobre tierras y la Guía sobre asuntos laborales.

La gestión con derechos laborales se reporta en los grupos de interés Gente EPM y Proveedores y contratistas.

Con los primeros se detalla el cumplimiento de los indicadores GRI asocia**dos, así como los resultados del estudio de riesgo sicosocial 2012, el cual muestra una tendencia a la disminución de funcionarios en nivel de riesgo alto y muy alto, e incremento de la proporción de funcionarios identificados e**n riesgo bajo o despreciable. Este estudio se realiza anualmente y compromete a la empresa en la formulación y ejecución de un plan de manejo de este riesgo en las áreas organizacionales más críticas.

Con Proveedores y contratistas el eje central del trabajo se articula desde el Programa Recyproco con un claro enfoque de llevar la RSE a la empresa extendida. Recyproco funciona por lotes o frentes de trabajo, uno de los cuales formuló en 2012 una propuesta de homologación de cargos en contratos de obra.

La gestión ambiental se reporta en detalle en el capítulo Comunidad y medio ambiente.

Se destacan la Declaratoria de Cambio Climático y su plan de acción, y el avance con The Nature Conservancy, en la iniciativa para crear el Fondo del Agua, cuyo fin es la conservación de las cuencas de las fuentes abastecedoras del sistema acueducto.

El enfoque de gestión y los temas relacionados con anticorrupción se reportan de manera general en el aparte sobre Ética, cumplimiento y transparencia.

En 2012 empezó a operar la Unidad de Cumplimiento, encargada de dirigir, coordinar y verificar el adecuado cumplimiento de las políticas, lineamientos, procedimientos, reglas de negocio y normas adoptadas para el control y prevención de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

EPM se vinculó durante 2012 al trabajo realizado en la Mesa Anticorrupción de la Red de Pacto Global, mediante acciones de sensibilización frente a este fenómeno, con la presentación de la campaña "El culto al avispado" promovida por la Universidad Eafit, que luego fue adaptada a la realidad organizacional como parte del trabajo que se adelanta internamente en materia de cultura y valores. Asimismo, se llevó a cabo el Foro de RSE "Economía de la corrupción" al que fueron invitadas algunas las empresas que participan activamente en la Mesa.

EPM promulgó el Principio de comportamiento responsable en la contratación, que se hará expreso entre las partes desde el momento en el cual los proponentes manifiesten su intención de participar en los procesos de contratación de EPM. Mediante el Principio, enmarcado en las políticas y el propósito de sostenibilidad, EPM promueve relaciones y acciones que contribuyan al cuidado del medio ambiente y la creación de una sociedad más incluyente y equitativa, e invita a proponentes y contratistas a relacionarse bajo el contexto de los principios, criterios y valores de su Código de Ética, entendiendo que las relaciones mutuas deben estar basadas en el reconocimiento y que deben desarrollarse en un ambiente de respeto, transparencia y confianza que genere valor para ambas partes y para la sociedad en general.

Paralelamente, se promulgó la Directriz de conducta transparente al interior de EPM, que regirá, para todos los funcionarios de la organización, en la cual se hace explícito que la Gente EPM no podrá recibir regalos, ni descuentos especiales, y solo recibirá objetos promocionales de marca como práctica normal de las relaciones comerciales con clientes, usuarios, proveedores y contratistas. Así mismo, solo aceptará atenciones en fechas conmemorativas del proveedor o eventos programados por él, y nunca como parte de una transacción comercial.

El Gerente General Juan Esteban Calle Restrepo expresa: "Para una relación honesta y transparente es indispensable el compromiso de dos: el que puede dar y el que puede recibir. Este es un ejercicio ético al que queremos darle la mayor relevancia. Agradecemos a nuestros clientes, usuarios, proveedores y contratistas el respeto por esta directriz empresarial de conducta responsable".

- **Se suscribieron los dos primeros acuerdos con aplicación del Principio de comportamiento responsable en la contratación con firmas contratistas del proyecto hidroeléctrico Ituango.**
- **Se promulgó la Directriz de conducta transparente para todos los funcionarios de la organización. Establece que como empresa del sector público, la ética, la transparencia y el principio de que los recursos públicos son sagrados, deben seguir siendo pilares de nuestra actuación.**

EPM acoge las orientaciones establecidas por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 y el Suplemento del Sector Eléctrico, para el nivel de aplicación A+.

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Empresas Públicas de Medellín E. S. P.** ha presentado su memoria "EPM 2012 Sustainability Report" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 05 de abril 2013

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Empresas Públicas de Medellín E. S. P. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Certificación de la Red Pacto Global Colombia

Red Pacto Global Colombia

Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia
NIT: 900.327.192-5

www.pactoglobal-colombia.org

Bogotá D.C., Marzo 14 de 2013

Doctor
Juan Esteban Calle Restrepo
Gerente
EPM

Respetado doctor Calle:

El Pacto Global es la iniciativa de Naciones Unidas que promueve los principios enmarcados en el respeto y apoyo a los Derechos Humanos y laborales, cuidado por el medio ambiente y luchas contra la corrupción. En la actualidad, se ha convertido en la red de ciudadanía corporativa más grande del mundo, haciendo presencia en más 130 países y con más de 8.000 organizaciones signatarias. Es motivo de orgullo que **EPM**, sea participante de Pacto Global.

Uno de los compromisos de las organizaciones signatarias al Pacto Global es construir y comunicar, anualmente, los avances de la gestión de los diez principios. Por esta razón, y con el ánimo de aportar al impacto que genera **EPM**, es que hemos realizado la observación externa del Informe del ***Informe de Sostenibilidad de EPM 2012***, bajo los criterios de los Comunicados de Progreso (CoP), en este caso avanzado, que implica seguir veinticuatro indicadores adicionales al CoP básico.

Es para nosotros Pacto Global, muy grato entregarle a **EPM** esta confirmación que su **informe de Sostenibilidad de EPM 2012** reúne los criterios de Pacto Global en su reporte a sus grupos de interés, proponiendo desde nuestra red que este es un **Comunicado de progreso Avanzado**.

Cordialmente,

Mauricio López
Director Ejecutivo
Red local del Pacto Global

Calle 93 Nº 13 24 piso 3 Teléfono (57-1) 616 14 50 FAX: (57-1) 218 41 54 Bogotá Colombia
info@pactoglobal-colombia.org
www.pactoglobal-colombia.org

Verificación externa

Por tercer año consecutivo, este informe se somete a verificación de un auditor externo, escogido mediante una solicitud pública de ofertas.

La empresa seleccionada en el proceso de contratación fue Deloitte and Touch, quien rinde el siguiente informe:

Deloitte.

Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
A.A 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2012 de EPM E.S.P.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad del 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1), así como los indicadores del suplemento de sector eléctrico propuestos en dicha Guía. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accounts (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas unidades de EPM que han participado en la elaboración del reporte de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de EPM para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de sostenibilidad 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del reporte de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3.1 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el Informe de sostenibilidad 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de EPM.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1).

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación A+ según los estándares GRI.

Responsabilidades de la Dirección de EPM y de Deloitte

- La preparación del Informe Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Subdirección de Desarrollo Sostenible de EPM, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de EPM de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de EPM.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad 2012 de EPM.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Medellín, Marzo 2013

Alineaciones GRI, PG, ODM y CMI

Alineaciones GRI

Dimensión GRI: Perfil

- Categoría GRI: Estrategia y análisis, y Perfil de la organización
- Categoría GRI: Parámetros de la memoria
- Categoría GRI: Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

Dimensión GRI: Medioambiental

- Categoría GRI: Medioambiental

Dimensión GRI: Económica

- Categoría GRI: Económica

Dimensión GRI: Social

- Categoría GRI: Prácticas laborales
- Categoría GRI: Derechos humanos
- Categoría GRI: Sociedad
- Categoría GRI: Responsabilidad sobre productos

Alineaciones Otros indicadores EPM 2012

Alineaciones con los principios del Pacto Global

Alineaciones – Objetivos de Desarrollo del Milenio

Alineaciones – Objetivos estratégicos CMI

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Perfil
Categorías GRI: Estrategia y análisis, y Perfil de la organización

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Ubicación en el Informe
Estrategia y análisis	1.1	Declaración del máximo responsable de la Organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia.	Perfil	Informe de gestión del Gerente de EPM. Estrategia y visión de largo plazo.
	1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Perfil	Informe de gestión del Gerente de EPM. Logros destacados. Macrotendencias. Riesgos. Desafios. Estrategia y visión de largo plazo.
Perfil de la organización	2.1	Nombre de la organización informante.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM.
	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM.
	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Perfil	Estructura organizacional de EPM.
	2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM.
	2.5	Países en los que opera la organización o desarrolla actividades significativas.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM.
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM.
	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM. Participación de EPM en mercados.
	2.8	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, etc.	Perfil	Descripción de EPM y el Grupo EPM. Capacidad instalada. Medidas de resultados EPM - Financieras.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Perfil de la organización	2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Perfil	Estructura de Gobierno. Estructura organizacional de EPM.
	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil	Premios y distinciones.
	EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de reglamentación.	Sectorial	Capacidad instalada. Medidas de resultados - Operativas.
	EU2	Producción neta de energía desglosada por fuentes de energía primaria y por el régimen de reglamentación.	Sectorial	Descripción de EPM y el Grupo EPM. Participación de EPM en mercados.
	EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Sectorial	Grupo de interés Clientes y usuarios - Identificación.
	EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución aéreas y subterráneas por el régimen de reglamentación.	Sectorial	Descripción de EPM y el Grupo EPM. Grupo de interés: Clientes y usuarios. No se discriminan las subterráneas, pues no hay régimen de reglamentación vigente.
	EU5	Asignación de permisos para emitir CO2 o equivalente desglosada por el mercado de comercio de carbono.	Sectorial	Por los mercados donde opera EPM, este indicador no es material. En Colombia no existe un mercado regulado que restrinja las emisiones de CO_2 por ser un país con un bajo aporte a emisiones de Gases Efecto Invernadero.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Perfil
Categorías GRI: Parámetros de la memoria

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Perfil de la memoria	3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Perfil	Parámetros del informe - Perfil del informe.
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil	Parámetros del informe - Perfil del informe.
	3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil	Parámetros del informe - Perfil del informe.
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Perfil	Parámetros del informe - Perfil del informe.
Alcance y cobertura de la memoria	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:• Determinación de la materialidad• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.
	3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.
	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, indique la estrategia y el calendario previsto.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Alcance y cobertura de la memoria	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.
	3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los protocolos de indicadores GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.
	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura. Si hay reexpresión de información en: Indicador EN16. Indicador EN1 comentario. Indicador LA2.
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Perfil	Parámetros del informe - Alcance y cobertura.
Índice del contenido del GRI	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Perfil	Alineaciones - Global Reporting Initiative - GRI. Parámetros del informe - Nivel GRI y verificación externa.
Verificación	3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Perfil	Parámetros del informe - Nivel GRI y verificación externa.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Perfil
Categorías GRI: Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Gobierno	4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Perfil	Gobierno corporativo - Marco conceptual del gobierno corporativo de EPM. Gobierno corporativo - Gestión de los órganos de gobierno del Grupo EPM. Gobierno, compromisos y participación.
	4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
	4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación. Miembros Junta Directiva.
	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Perfil	Gobierno corporativo - Cumplimiento, ambiente de control y rendición de cuentas. Grupo de interés: Socios Tema: relacionamiento con Inversionistas.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Gobierno	4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Perfil	Para todos los niveles existe promoción salarial por gestión de desempeño, que se logra con el cumplimiento de metas de desempeño y desarrollo. Gobierno corporativo - Gestión de los órganos de gobierno del Grupo EPM. Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
	4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación - Fundamentos de gobierno. Presentación institucional - Perspectiva - Valores. Presentación institucional - Perspectiva - Estrategia y visión de largo plazo.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación GRI	Ubicación en el Informe
Gobierno	4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Perfil	Gobierno corporativo - Dirección – Junta Directiva. Gobierno, compromisos y participación.
Compromisos con iniciativas externas	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Perfil	Presentación Institucional - Perspectiva - Riesgos.
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación. Grupo de interés: Colegas Temas: Gestión gremial. Investigación + Desarrollo + Innovación. Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales. Cooperación interempresarial.
	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales.	Perfil	Grupo de interés: Colegas Tema: Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales.
Participación de los grupos de interés	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación - Participación de los grupos de interés.
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación - Participación de los grupos de interés.
	4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación - Participación de los grupos de interés. Presentación Informe - Parámetros del informe - Compromiso con grupos de interés.
	4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Perfil	Gobierno, compromisos y participación - Participación de los grupos de interés.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Medioambiental
Categoría GRI: Medioambiental

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Materiales	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Total	Consumo promedio de papel por persona en actividades administrativas.	kg / persona/ año	8.42	7.65	7.34
			Principal	Total	Consumo total de insumos en el proceso de potabilización de agua.	kg/año	Sulfato de aluminio 8,491,011; cal 1,645,208; cloro 707,521; carbón activado 256,110	Sulfato de aluminio 7,388,820; cal 1,321,979; cloro 624,262; carbón activado 145,633	Sulfato de aluminio 8,015,967.11; Cal 1,417,540; Cloro 692,890.87; Carbón activado 279,716.18
			Principal	Total	Consumo total de aceite dieléctrico en el proceso de generación y distribución de energía.	kg/año	33,485	593,150	849,861
	EN1 Comentario	Incluir el peso total o volumen del inventario de PCB (sólidos y líquidos) en equipos.	Sectorial	Total	Peso de aceites almacenados con PCB.	kg/año	19,842.5	27,709.3 Observación: se corrige el dato reportado en informe 2011 (29,098.5), por equivocación se incluyeron 1,389.2 NO PCB.	36,566.2
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Total	Aceite filtrado reutilizado.	%	51.8	2.4	67.2

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso eficiente y ahorro de energía y otros consumos. Consumo de energía. Tabla Comparativo consumos de energía por fuente.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: uso eficiente de la energía.
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso eficiente y ahorro de energía y otros consumos. Consumo de energía. Tabla Comparativo consumos de energía por fuente.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: uso eficiente de la energía.
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Total	Iniciativas de ahorro de energía directa.	Descripción	Capítulo Comunidad y medio ambiente	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso eficiente y ahorro de energía y otros consumos. Consumo de energía.	Modelo de gestión de uso eficiente de la energía en los procesos captación, potabilización, distribución primaria y tratamiento aguas residuales. Implementación de nuevas tecnolgías de iluminación limpia (bombillas LED) en el proceso de alumbrado. Aprovechamiento energético en la planta de tratamiento de aguas residuales, del calor de los motogeneradores para el calentamiento de lodos en los digestores, con un ahorro de energía térmica de 7,782.54 MW-año. Aprovechamiento energético en las mini y micro centrales, con un ahorro de 181,800 MWh/año al SIN.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Energía	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Adicional	No se reporta - No material	---	---	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales)	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales)	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales)
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Total	Iniciativas de ahorro de energía indirecta.	Descripción	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de energía y transporte.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso eficiente y ahorro de energía y otros consumos. Consumo de energía.	Acciones de modernización y actividades para cambios de hábitos en el edificio EPM, con una reducción del 1.60 % en el consumo de energía eléctrica per cápita. Avance en el reporte (Ahorros estimados por el programa "Red de sinergía", en el que se evitan desplazamientos aéreos y terrestres). Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: uso eficiente de la energía. Ahorros de energía por viajes evitados.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Consumo de agua.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gestión integral del recurso hídrico. Cuencas hidrográficas que surten embalses para generación de energía y abastecimiento de agua. Tabla. Anexo Consumo total de agua por tipo de fuente. Ver documento digital.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: uso eficiente del agua.
	EN8 Comentario	Reportar el uso total de agua para procesamiento, enfriamiento y consumo en plantas térmicas y nucleares (incluyendo el uso para el manejo de cenizas y lavado de carbón).	Sectorial	Total	Volumen total de aguas utilizadas para el proceso de enfriamiento en la termoeléctrica.	m^3/año	132,841,526	41,076,162	68,572,727
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	Total	Número de fuentes.	Número	Por lo menos en 14 fuentes se consume más del 5 % de su caudal promedio anual.	Por lo menos en 11 fuentes se consume más del 5 % de su caudal promedio anual. No se utilizan fuentes de agua protegidas por Ramsar u otras figuras similares. Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gestión integral del recurso hídrico. Cuencas hidrográficas que surten embalses para generación de energía y abastecimiento de agua.	Por lo menos en 22 fuentes se consume más del 5 % de su caudal promedio anual. No se utilizan fuentes de agua protegidas por Ramsar u otras figuras similares. Capítulo: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: uso eficiente del agua.
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Adicional	Total	Porcentaje y volumen total de agua reutilizada.	% de agua recirculada (m^3 de agua recirculada)	71.26 % (4,144,896 m^3), asociada al proceso de potabilización	55.16 % (3,589,178 m^3), asociada al proceso de potabilización.	43.41 % (3,361,782 m^3), asociada al proceso de potabilización.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Áreas biodiversas protegidas por EPM.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques, plantaciones forestales y áreas protegidas.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas.
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitats.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques, plantaciones forestales y áreas protegidas.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas. *Impactos ambientales*

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Biodiversidad	EN12 Comentario	Otros aspectos en los cuales pueden existir los impactos sobre la biodiversidad son: el mantenimiento en los corredores de transmisión, el causado por cargas de aguas de enfriamiento, y por casos de fragmentación y aislamiento causados al ambiente.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitat.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas. *Impactos ambientales*
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Áreas biodiversas protegidas por EPM.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Programas de protección, conservación y aprovechamiento sostenible.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas.
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Programas de protección, conservación y aprovechamiento sostenible.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acciones: biodiversidad - riqueza única. *Acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.*

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Biodiversidad	EN14 Comentario	Reportar el acercamiento y evaluación de impactos, desarrollo de medidas de mitigación y monitoreo de efectos residuales.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas y programas de protección, conservación y aprovechamiento sostenible.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acciones: biodiversidad - riqueza única. *Acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.*
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	Total	Especies vulnerables reportadas en terrenos de EPM.	Número de especies por categoría de peligro de extinción.	Número de especies: Preocupación menor - 22 Casi amenazadas - 10 Vulnerable - 10 En peligro - 8 En peligro crítico - 7	Número de especies: Preocupación menor - 95 Casi amenazadas - 12 Vulnerable - 33 En peligro - 10 En peligro crítico - 10	Número de especies: Preocupación menor - 98 Casi amenazadas - 7 Vulnerable - 28 En peligro - 14 En peligro crítico - 10
	EU13	Comparación de la biodiversidad entre hábitats compensados y el de áreas afectadas.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Estrategias y acciones para proteger la biodiversidad.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas y programas de protección, conservación y aprovechamiento sostenible.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acciones: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Total	Emisiones directas de gases efecto invernadero.	Toneladas CO_2 e /año	Directas: 472,742.73 ; indirectas: 100,666.33. Nota: valores ajustados en 2012, por mejoras en la metodología.	Directas: 31,330.25; indirectas: 50,634.59. Nota: valores ajustados en 2012, por mejoras en la metodología.	Directas: 322,233 ; indirectas: 67,098. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: cambio climático Acción: estrategia de cambio climático. Observación: se incluyen nuevas fuentes de emisiones GEI, se afina la metodología, se corrige el reporte de emisiones fugitivas de gas y se ajusta el inventario de los dos años anteriores.
	EN16 Comentario	Reportar las emisiones de CO_2 e por MWh total generado de la empresa y por las plantas de combustión	Sectorial	Total	Emisiones de CO_2 e totales de la empresa y de la termoeléctrica La Sierra por MWh generado.	CO_2 e / MWh	Las emisiones totales se estiman en 0.037 y las emisiones producidas por fuentes fósiles se estiman en 0.46.	Las emisiones totales se estiman en 0.0026 y las emisiones producidas por fuentes fósiles se estiman en 0.479.	Las emisiones totales se estiman en 0.0214 y las emisiones producida por fuentes fósiles se estiman en 0.4972.
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Total	Emisiones de CO_2 e indirectas (asociadas a terceros).	Toneladas CO_2 e /año	No se reporta. Enfoque inicial sobre emisiones de fuentes de energía primarias e intermedias	No se reporta. Enfoque inicial sobre emisiones de fuentes de energía primarias e intermedias.	1,045.13 por los 8,031 viajes aéreos y 3,814.99 por transporte terrestre a través del 66% de los proveedores que prestan este servicio.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Emisiones, vertidos y residuos	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. EPM es pionero en el país con proyectos MDL.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Cambio climático y otras emisiones. Emisiones de gases efecto invernadero y Estrategia de Cambio Climático de EPM.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: cambio climático Acción: estrategia de cambio climático *Proyectos emisiones evitadas* *Otros proyectos de reducción y compensación de emisiones GEI.*
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	Total	Emisiones de gases destructores capa de ozono.	kg/año	No se reporta dado el limitado consumo de estas sustancias frente a otros requeridas para la prestación de los servicios	HCFC: R-22: 316.9 HCFC: R-123: 363.7 CFC: R-12: 3.62 En cumplimiento de la normatividad se han realizado las sustituciones de gases por otros de menor afectación.	HCFC: R-22: 218.08 HCFC: R-123: 343.8 HFC:R-507: 169.3 HFC:R-431a: 1.0 HFC: R-410a: 50.2 En cumplimiento de la normatividad se han realizado las sustituciones de gases por otros de menor afectación.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Emisiones, vertidos y residuos	EN20	NO_x , SO_x, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Emisiones significativas de NO_x y SO_x y emisiones de otros contaminantes asociados a fuentes móviles mediante modelo de la EPA.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Cambio climático y otras emisiones. Otras emisiones y medidas de manejo.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: cambio climático Acción: otras emisiones y medidas de manejo.
	EN20 Comentario	Reportar las emisiones por MW-h total generado de la empresa y de las plantas de combustión	Sectorial	No se reporta - No material	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Emisiones significativas de NO_x y SO_x.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Cambio climático y otras emisiones. Otras emisiones y medidas de manejo.	Se estimaron las emisiones por MWh de energía generada como por MWh de energía proveniente de fuentes fósiles, y son significativamente bajas de acuerdo con el resultado.
	EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Aguas residuales en EPM.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gestión integral del recurso hídrico. Aguas residuales.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acción: vertimientos y medidas de manejo.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
	EN21 Comentario	Adicionalmente se deben reportar las descargas de aguas de enfriamiento de plantas térmicas.	Sectorial	Total	Vertimientos de agua utilizada para el enfriamiento en la termoeléctrica La Sierra.	m^3 y °C	127,311,499.8 m^3 con un máximo de 34.8 °C	41,076,162 m^3 con un máximo de 34.8 °C.	68,572,727 m^3 con un máximo de 29.48 °C.
Emisiones, vertidos y residuos	EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Generación y gestión integral de residuos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gestión integral de residuos sólidos. Residuos generados y gestionados. Acciones relacionadas con el manejo de residuos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible. Acción: gestión integral de residuos.
	EN22 Comentario	Identificar adicionalmente la cantidad de residuos de PCB generados. Incluir el reporte de residuos nucleares utilizando las definiciones y protocolos de la IAEA.	Sectorial	Total	Peso de aceites con PCB.	kg/año	19,842.5 Todos los PCB identificados se declaran como residuo, porque se retiran de uso los equipos que lo contengan.	7,866.8 (se corrige el dato reportado en informe 2011, pues se incluyeron por equivocación 1,389.2 de NO PCB)	Se identifican 8,856.9 .

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Emisiones, vertidos y residuos	EN22 Comentario	Reportar masa y actividad de combustible nuclear enviado a procesar y reprocesar al año. Adicionalmente, reprocesar portar los residuos radioactivos producidos por MWh generados al año. Reportar los tres niveles de desechos nucleares generados, basado en la clasificación de la IAEA.					EPM no emplea combustibles nucleares.	EPM no emplea combustibles nucleares.	EPM no emplea combustibles nucleares.
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Total	Derrames accidentales	Número de contingencias (Litros de líquido derramado)	Un derrame (1,000) de aceite dieléctrico.	Dos derrames y otras contigencias menores (1,925) de aceite dieléctrico.	1 derrame de biodisel (90,000), 3 de aceite hidráulico (40) , 1 de aceite lubricante (75.8), 2 de aceite dieléctrico (75.8).
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	Total	Residuos exportados.	Ton/año	Cero. No hubo transportes internacionales de residuos.	Cero. No hubo transportes internacionales de residuos.	Cero. No hubo transportes internacionales de residuos.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Emisiones, vertidos y residuos	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Uso de los recursos naturales. Potencial afectación a la biodiversidad y hábitats.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Bosques, plantaciones forestales, áreas protegidas y biodiversidad. Bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas. *Impactos ambientales.*

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Total	Mitigación de impactos.	Descripción	Las iniciativas y acciones están inmersas en los demás indicadores.	Las iniciativas y acciones están inmersas en el capítulo Comunidad y medio ambiente.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: cultura y responsabiliad ambiental. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión conjunta para el medio ambiente Acciones: responsabilidad conjunta frente al medio ambiente. Apoyo a la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i). Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: políticas e instrumentos de gestión ambiental Acción: gestión ambiental en proyectos, obras y actividades. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: producción y consumo sostenible Acciones: vertimientos y medidas de manejo (PTAR Bello). Gestión integral de residuos sólidos.
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	No se reporta - No material	---	---	Indicador no material para los servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales).	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales).	Indicador no material para las actividades, productos y servicios prestados (suministro de agua, energía y gas y recolección y tratamiento de aguas residuales).

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Cumplimiento normativo medioambiental	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Total	Número de sanciones. Importe monetario de las sanciones.	Número de sanciones y total COP	No hubo multas ni sanciones.	No hubo multas ni sanciones.	No hubo multas ni sanciones.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Transporte	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Determinación de GEI.	Capítulo Comunidad y medio ambiente. Cambio climático y otras emisiones. Emisiones de gases efecto invernadero y otras emisiones y medidas de manejo.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: cambio climático Acción: otras emisiones y medidas de manejo. ***Proyecto de modernización del parque automotor EPM.***

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Aspectos generales	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Total	Monto de los recursos por gastos e inversiones.	COP millones	Total: 169,413 discriminados así: - Inversiones en gestión ambiental: 69,130 - Costos y gastos ambientales: 100,283	Total: 180,062 discriminados así: - Inversiones en gestión ambiental: 60,338. - Costos y gastos ambientales: 119,723.	Total: 277,659 discriminados así: Inversiones en gestión ambiental: 115,544 Costos y gastos ambientales: 162,114

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Económica
Categoría GRI: Económica

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EC1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principal	Total	Ingresos	COP millones	4,498,814	5,106,504	6,094,260 Presentación Institucional - Logros destacados - Medidas de resultados - Financieras
					Costos operativos	COP millones	2,345,693	2,550,330	2,755,721 Presentación Institucional - Logros destacados - Medidas de resultados - Financieras
					Sueldos y beneficios a empleados	COP millones	577,664	509,413	514,621
					Pago intereses (proveedor bancos)	COP millones	136,568	261,361	123,759
					Impuestos	COP millones	414,229	875,857	679,932
					Inversiones en la comunidad	COP millones	38,083	231,617	246,407
					Inversiones y dividendos	COP millones	846,843	797,500	839,841

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.	Principal	Total	---	---	Capítulos: Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Riesgos y oportunidades para EPM por el cambio climático.	Capítulos: Comunidad y medio ambiente. Gases efecto invernadero y otras emisiones. Riesgos y oportunidades para EPM por el cambio climático.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente. Tema: cambio climático *Declaratoria de cambio climático.* Acción: estrategía de cambio climático. *Vulnerbilidad, riesgo y adaptación.*
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Total	Jubilidos directos	Número de jubilados	2,543	2,499	2,453 Grupo de interés: Gente EPM Acción: jubilados y pensionados.
					Pagos a jubilidos	COP millones	379,362	400,800	410,371 Grupo de interés: Gente EPM Acción: jubilados y pensionados.
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	Total	Alivios tributarios	COP millones	254,246	121,537	47,095 Presentación Institucional - Logros destacados - Medidas de resultados - Financieras.
					Subsidios (FOES)	COP millones	793	3,024	2,614

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principal	Total	Aportes para I y D	COP millones	23,407	5,695 Corresponde al valor ejecutado, en años anteriores se reportó el valor total de los proyectos.	Valor ejecutado: 5,155
					Exenciones legales	---	No se tienen	No se tienen	No se tienen exenciones legales.
					Asistencia financiera créditos exportaciones	---	No aplica	No aplica	No aplica
					Incentivos financieros	---	No se reciben	No se reciben	No se reciben
					Beneficios financieros de otros gobiernos	COP millones	Ver GI Clientes - Beneficios transferibles a clientes - Mínimo Vital y subsidios.	Ver GI Clientes - Beneficios transferibles a clientes - Mínimo Vital y subsidios.	COP 15,892 millones recibidios del Fondo del Gobierno Nacional. Adicionalmente los subsidios y Minimo Vital. Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: beneficios transferibles a clientes Acción: subsidios. Grupo de interés: Dueño y conexos Tema: gestión con Dueño y conexos Acción: Mínimo Vital.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EU6	Enfoque de gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad eléctrica en el corto y largo plazo.	Sectorial	Total	---	---	Perfil de la organzación, expansión y capítulo Clientes, tema universalización del servicio.	Perfil de la organzación, expansión y capítulo Clientes, tema universalización del servicio.	Presentación Institucional - Organización - Capacidad instalada. Grupo de Interés: Clientes y usuarios Tema: Universalización del servicio - Acceso Acción: Cobertura.
	EU7	Programas de administración para residencias, instituciones, comercio e industria.	Sectorial	Total	---	---	Ver Capítulo Clientes y usuarios, comunicación educativa y de marketing; y perfil de la organización, expansión.	Ver Capítulo Clientes y usuarios, comunicación educativa y de marketing; y perfil de la organización, expansión.	Grupo de Interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: comunicación. Presentación Institucional - Organización - Capacidad instalada y participación de EPM en mercados.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EU8	Actividades y costos de investigación y desarrollo que apuntan a proveer energía confiable y desarrollo sostenible.	Sectorial	Total	Monto de los recursos	COP millones	COP 23,407 millones. Ver proyectos en capítulo Comunidad y medio ambiente.	Valor total proyectos COP 41,124 millones. COP 5,694 millones, valor ejecutado 2011. Ver capítulos Competidores y Colegas y Comunidad y medio ambiente, sinergias para el logro de objetivos comunes, EPM apoya la I+D+i.	Valor total proyectos: COP 32,406 millones. Valor ejecutado: COP 5,155 millones. Grupo de interés: Colegas Tema: Investigación + Desarrollo + Innovación. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión conjunta para el medio ambiente Acción: apoyo a la investigación, el desarrollo y la innovación.
	EU9	Provisiones para desmantelar centrales nucleares.	Sectorial	No aplica	---	---	No aplica	No aplica	No aplica
	EU10	Capacidad planeada contra demanda de electricidad proyectada al largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Sectorial	Total	---	---	Perfil de la organización - Expansión.	Perfil de la organización - Expansión.	Presentación Institucional - Organización - Capacidad instalada. Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: universalización del servicio - Acceso Acción: cobertura.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Desempeño económico	EU11	Promedio de eficiencia en la generación con plantas térmicas desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Sectorial	Total	---	---	Perfil de la organización / Eficiencia.	Perfil de la organización / Eficiencia.	Presentación Institucional - Logros destacados - Medidas de resultados - Operativas.
	EU12	Pérdidas en transmisión y distribución como porcentaje de la energía total.	Sectorial	Total	---	---	Perfil de la organización / Eficiencia.	Perfil de la organización / Eficiencia.	Presentación Institucional - Logros destacados - Medidas de resultados - Operativas.
Presencia en el mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Adicional	Total	Porcentaje de empleados con SMMLV	%	0	0	0
					Variaciones en salarios por geografia	COP millones	No existen	No existen variaciones en la política salarial en razón de la geografía.	No existen variaciones en la política salarial en razón de la geografía.
					Relación salario mínimo EPM / SMMLV	Veces SMMLV	2.35	2.47	2.45 Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: composición de salarios - Remuneración.
					Relación salario promedio EPM / SMMLV	Veces SMMLV	6	6.11	6.13 Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: composición de salarios - Remuneración.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Presencia en el mercado	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Total	Porcentaje de compras a proveedores locales	%	44% Capítulo Proveedores y contratistas.	42% Capítulo Proveedores y contratistas.	45% Grupo de interés: Proveedores y contratistas Tema:impacto de la contratación Acción: procedencia de los contratistas.
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Total	Procedencia de altos directivos	%	No se reporta	100% de Nacionalidad colombiana - Primer nivel de la estructura administrativa.	100% de nacionalidad colombiana - Primer nivel de la estructura administrativa.
Impactos económicos indirectos	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principal	Total	Inversión en infraestructura y servicios prestados (no obligatorios) que afectan a la comunidad.	COP millones	19,770	23,972	28,314

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Impactos económicos indirectos	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Total	Empleos en áreas de alta pobreza (o ingresos)	Número de empleos, entre directos e indirectos	1,167 Ver Contratación Social	1,122 Ver Contratación Social	975 Grupo de interés: Proveedores y contratistas Tema: RSE en la cadena de suministro P&C (Recyproco)
					Subsidios a través de contribuciones	COP millones	226,595 Se decide incluir este indicador, pues resuena con uno de los temas relevantes de clientes y con el indicador EU23. Ver capítulo GI Clientes y usuarios.	257,860	279,620
					Subsidios asumidos por EPM	COP millones	0	0	0

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Impactos económicos indirectos	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Total	Cobertura de clientes de bajos ingresos con planes especiales (HV, pregago, desconectados, veredales, constructores, pilas públicas, etc).	Familias	260,959 En el servicio no convencional se reportan medidores y no familias, lo cual implica un subregistro real de la cifra. Ver capítulo Clientes y usuarios universalización del servicio y comprabilidad Financiación de cuentas.	228,337 Se tienen en cuenta los siguientes programas para reportar el indicador: HV, pilas públicas, contadores comunitarios, prepago, Antioquia Iluminada, financiación de cuentas. Ver capítulo Clientes y usuarios, universalización del servicio (comprabilidad y acceso).	206,353 Se tienen en cuenta los siguientes programas para reportar el indicador: HV, pilas públicas, contadores comunitarios, prepago, Antioquia Iluminada, financiación de cuentas. Ver capítulo Clientes y usuarios, universalización del servicio (comprabilidad y acceso).
					---	---	Capítulo Clientes y usuarios	Capítulo Clientes y usuarios	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: universalización del servicio - comprabilidad Acción: comparativo costo unitario.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Social
Categoría GRI: Prácticas laborales

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos Tema empleo y equidad.	Capítulo Servidores y conexos Tema empleo y equidad.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: planta de empleados y contratos de aprendizaje – Equidad de género.
	LA1 Comentario	Incluir fuerza de trabajo total de contratista (contratista, subcontratista, contratista independiente) por tipo de empleo, contrato de trabajo y región.	Sectorial	Parcial	Empleo externo generado	Número de personas	No disponible desglosado. Se reporta agregado en Proveedores y contratistas y en Servidores y conexos, tabla empleo y equidad.	No disponible desglosado. Se reporta agregado en Proveedores y contratistas y en Servidores y conexos, tabla empleo y equidad.	No se tiene disponible desglosado, sin embargo se tiene el empleo externo generado agregado por direcciones o gerencias, asi: Energía: 8,565 Aguas: 2,223 Institucional: 7,328 Total: 18,116
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Total	Rotación	%	4.61	4.1	3.8

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Empleo	LA2 Comentario	Para los empleados que dejaron el empleo durante el período del informe, incluir la duración media del empleo, desglosada por sexo y grupo de edad.	Sectorial	Total	Número de empleados y duración media	Número de empleados, duración media en años	Sin incluir pensionados: 45 mujeres / 14.7 años de antigüedad promedio / 2.3 años de edad promedio. 61 hombres / 4.3 años de antigüedad promedio / 31.6 años de edad promedio.	17 mujeres: 4.51 años de antigüedad / 32.14 años de edad promedio. 25 hombres: 9.48 años de antigüedad / 39.08 años de edad en promedio.	52 mujeres: 15.85 años de antigüedad / 46.88 años de edad promedio. 162 hombres: 25.25 años de antigüedad / 56.15 años de edad en promedio.
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosado por actividad principal.	Adicional	Total	---	---	No aplica. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.	No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: programa de beneficios. No existe diferencia entre los beneficios otorgados a los servidores de jornada completa y de media jornada.
	EU14	Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra calificada.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos - Formación	Capítulo Servidores y conexos - Formación	Grupo de interés: Gente EPM Tema: formación y desarrollo Acción: formación Acción: apoyo a la educación.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Empleo	EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría y región.	Sectorial	Total	Porcentaje de empleados	%	Capítulo Servidores y conexos - Pensionados.	Capítulo Servidores y conexos - Pensionados.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: jubilados y pensionados.
	EU16	Políticas y requisitos referentes a salud y seguridad de los trabajadores, contratistas y subcontratistas.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos - Entorno de trabajo.	Capítulo Servidores y conexos - Entorno de trabajo.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: entorno de trabajo Acción: seguridad ocupacional.
	EU17	Jornadas de trabajo de empleados de los contratistas y subcontratistas que participan en la construcción, el funcionamiento y las actividades de mantenimiento.	Sectorial	Total	---	---	Los contratos deben ajustarse a la normatividad laboral, y las rutinas de interventoría lo verifican.	Los contratos deben ajustarse a la normatividad laboral, y las rutinas de interventoría lo verifican.	Los contratos deben ajustarse a la normatividad laboral, y las rutinas de interventoría lo verifican. Grupo de interés: Proveedores y contratistas Tema: Impacto de la contratación Acción: empleo externo generado.
	EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	Sectorial	Total	Porcentaje de contratistas capacitados en salud y seguridad.	%	Ver Proveedores y contratistas.	No se reportó.	La empresa no imparte directamente este tipo de capacitaciones a los contratistas. Los contratistas reciben capacitación en salud y seguridad a través de las empresas que administran los riesgos laborales, conocidas con la sigla ARL, de acuerdo con la normatividad laboral colombiana.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Relación Empresa / Trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Total	Porcentaje de empleados cubiertos.	%	96	100	100
	LA4 Comentario	Incluya el porcentaje de empleados de los contratistas cubiertos por acuerdos de negociación colectiva de un país o un régimen de reglamentación.	Principal	Parcial	Porcentaje de empleados cubiertos.	%	No se tiene disponible.	No se tiene disponible.	EPM busca que sus contratistas promuevan la libertad de asociación de sus empleados. Se reporta en grupo de interés Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: derechos humanos.
	LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Total	---	---	No se contempla en los convenios colectivos - Los proyectos de cambio significativo se hacen con programas de asimilación del cambio. Existe un Comité de Reubicación Laboral para casos especiales.	No se contempla en los convenios colectivos - Los proyectos de cambio significativo se hacen con programas de asimilación del cambio. Existe un Comité de Reubicación Laboral para casos especiales.	No se contempla en los convenios colectivos - Los proyectos de cambio significativo se hacen con programas de asimilación del cambio. Existe un Comité de Reubicación Laboral para casos especiales.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Adicional	Total	Porcentaje del total de trabajadores que está representado.	%	100	100	100
	LA7	Tasas de absentismos, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Total	Tasa de ausentismo – en horas laboradas.	%	0.13	0.26	0.65 Grupo de interés: Gente EPM Tema: entorno de trabajo Acción: seguridad ocupacional.
	LA7 Comentario	Informe sobre el estado de salud y la seguridad de los contratistas y subcontratistas que trabajan en el lugar o en nombre de la organización.	Principal	No se reporta	---	---	No se reportó.	No se reportó.	Se espera reportar en el mediano plazo.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Salud y seguridad en el trabajo	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos.	Capítulo Servidores y conexos.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: entorno de trabajo Acción: seguridad ocupacional.
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos.	Capítulo servidores y conexos.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: entorno de trabajo Acción: seguridad ocupacional. Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: organizaciones sindicales.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Total	Horas de formación	Horas promedio	Horas capacitación / empleado promedio: 41	Horas capacitación / empleado promedio: 54. Horas de capacitación promedio por categorías de empleados: - Directivos: 145 - Profesionales: 91 - Tecnólogos: 36 - Auxiliares y operarios: 11.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: formación y desarrollo Acción: formación. El plan de formación es definido por competencias y se gestiona por categorías de empleados. Horas capacitación / empleado promedio: 67. Horas de capacitación promedio por categorías de empleados:- Directivos: 24 - Profesionales: 150 - Tecnólogos: 24 - Auxiliares y operarios: 8. La formación y desarrollo de los empleados no se define según su género.
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Total	Programas de prejubilación	Número de personas	Capítulo Servidores y conexos.	330 personas en el programa Adultez Plena.	399 personas en el programa Adultez Plena.
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Total	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	%	100	100	100

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principal	Total	---	---	Capítulo Servidores y conexos, tema equidad.	Capítulo Servidores y conexos, tema equidad.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: composición de directivos por género.
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Total	---	---	No aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del género.	No aplica. Para cargos iguales se aplica igual salario, independiente del género.	Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: composición de salarios y remuneración.
	LA15	Tasas de retorno al trabajo y de retención después de permisos por paternidad, discriminadas por sexo.	Principal	Total	Retorno al trabajo	%	No se reportó.	El 100% se incorporan a su trabajo. 54 mujeres y 62 hombres tomaron la licencia.	69 personas estuvieron en licencia de paternidad y maternidad, de las cuales 49 fueron mujeres y 20 hombres, el 100% de estas personas se incorporó nuevamente a sus labores y se encuentran activos en la planta de personal.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Social
Categoría GRI: Derechos humanos

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	Total	Acuerdos de inversión	% y número de acuerdos	0 Actualmente se trabaja en la elaboración de un modelo de gestión institucional alrededor de los derechos humanos.	0 Actualmente se trabaja en la elaboración de un modelo de gestión institucional alrededor de los derechos humanos.	0 No se realizaron acuerdos de inversión en el periodo reportado. Sin embargo, se cuenta con una política de DDHH y con el acuerdo de comportamiento responsable con el grupo de interés Proveedores y Contratistas. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos. Presentación institucional - Logros destacados. Grupo EPM - Estrategia de Sostenibilidad Grupo EPM.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	Total	---	---	0 Actualmente se trabaja en la elaboración de un modelo de gestión institucional alrededor de los derechos humanos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente - Gestión social de impactos. Capítulo Proveedores y contratistas.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: derechos humanos. Se levantó un mapa de riesgos en derechos humanos para el 100% de las operaciones propias y las realizadas a través de terceros. Adicionalmente, se firmó acuerdo de comportamiento responsable con Proveedores y contratistas.
	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Total	Tiempo de formación	Horas	27 empleados de la empresa tomaron parte en el diplomado Derechos Humanos y Empresa. En total se desarrollaron 5 módulos de 8 horas cada uno = 40 horas por empleado.	27 empleados finalizaron el diplomado Derechos Humanos y Empresa. 944 horas.	29 empleados de la empresa formados en derechos humanos, equivalente a 368 horas. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Total	Incidentes	Número de incidentes	0 No se presentaron incidentes de	0 No se presentaron incidentes de discriminaci	0 No se presentaron incidentes de discriminación. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos. Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad. Grupo de interés: Gente EPM Tema: comunicación y participación Acción: participación.
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Total	---	---	No existe ningún riesgo para ejercer el derecho de asociación. Coexisten dos organizaciones sindicales.	No existe ningún riesgo para ejercer el derecho de asociación. Coexisten tres organizaciones sindicales.	No existe ningún riesgo para ejercer el derecho de asociación. Coexisten tres organizaciones sindicales. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos. Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: organizaciones sindicales.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5 Comentario	Incluya los mecanismos de gestión para hacer frente al derecho a organizarse, a la negociación y el derecho de huelga o los casos de cierre patronal, dado el contexto de las necesidades de la industria para garantizar la prestación continua de servicios esenciales.	Sectorial	Total	---	---	No reportado.	No reportado.	No existe ningún riesgo para ejercer el derecho de asociación. Coexisten tres organizaciones sindicales. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos. Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad Acción: organizaciones sindicales.
Abolición de la explotación infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Total	---	---	Capítulo Proveedores y contratistas.	Capítulo Comunidad - Gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Total	---	---	0	Capítulo Comunidad - Gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos. Grupo de interés: Gente EPM Tema: empleo y equidad.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Prácticas de seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Adicional	Total	Personal formado	%	0	Participación del 18% del personal interno del área y del 97% del personal del contrato con la agencia Segurcol y 70.4% de la agencia VISE.	Participación del 98% del personal del contrato con la agencia Segurcol y 24% de la agencia VISE. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.
Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	Total	Incidentes	Número de incidentes	0	0	0 Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.
Valoración	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a análisis en derechos humanos o mediciones de impacto.	Principal	Total	---	---	No reportado.	No reportado.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.
	HR11	Número de quejas recibidas a través de un mecanismo formal de quejas de derechos humanos que fueron tramitadas y resueltas.	Principal	Total	---	---	No reportado.	Aun no existe en la organización un mecanismo destinado a atender quejas exclusivas de DDHH.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos Acción: derechos humanos.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Social
Categoría GRI: Sociedad

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Comunidad	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos relación con municipios y beneficios	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: presencia integral en territorios.
	SO1 Comentario	Incluya discusiones de programas relacionados con: las formas en que se intercambia información y se involucra a la población local, antes, durante y después del evento.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos. Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: presencia integral en territorios.
	EU19	Participación de los grupos de interés en la toma de decisiones relativas a planeación e infraestructura de energía.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: presencia integral en territorios Acción: comités y canales de acercamiento.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Comunidad	EU20	Manejo de los impactos de desplazamiento.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: proyecto Ituango.
	EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente y la compensación otorgada, detallado por tipo de proyecto.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: proyecto Ituango.
Corrupción	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Total	Unidades de negocio analizadas	Unidades	5	5	**7**
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Principal	Total	Empleados formados	%	0 No hubo programas específicos en 2010.	4	100

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Corrupción	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Total	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Número de medidas	9 No se presentaron casos de corrupción entendida como pago de comisiones por contratos o por expedir actos administrativos. Sin embargo se registraron 9 casos (fueron despedidos) por indebida disposición o apropiación de bienes de la empresa que atentaron contra el patrimonio de EPM.	4 En varias dependencias se llevaron a cabo análisis sobre eventuales problemas de corrupcción como cobrar dinero a particulares y hurto, sobre los cuales hubo decisiones de sanción en primera instancia, que fueron revocadas en apelación.	7 En varias dependencias se llevaron a cabo análisis sobre eventuales problemas de corrupcción como cobrar dinero a particulares y hurto, sobre los cuales hubo decisiones de sanción en primera instancia, que fueron revocadas en apelación. Las medidas tomadas fueron: aplicación de la Ley 734 de 2002-Estatuto disciplinario y Ley 1474 de 2011, Estatuto anticorrupción. Terminaciones de contrato y suspensiones a los funcionarios implicados.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Política pública	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Total	---	---	Capítulo Estado Tema: gestión normativa.	Capítulo Estado Tema: gestión normativa. Capítulo Competidores y colegas Tema: gestión gremial.	Grupo de interés: Estado Tema: gestión normativa Acción: políticas públicas.
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Adicional	Total	---	---	EPM no hace aportes de esta naturaleza.	EPM no hace aportes de esta naturaleza.	EPM no hace aportes de esta naturaleza.
Comportamiento de competencia desleal	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Adicional	Total	Número de demandas o multas	Número de demandas o multas	0 No se presentaron situaciones de esta clase.	0 No se presentaron situaciones de esta clase.	1 multa. Corresponde a una violación al régimen de integración vertical prevista en la Resolución CREG 057 de 1996.
Cumplimiento normativo sociedad	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Total	Valor monetario de las sanciones	COP miles	0	156 Estado - Gestión normativa.	294
					Número de sanciones	Cantidad	---	---	2

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Cumplimiento normativo sociedad	SO9	Operaciones con impactos significativos negativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: proyecto Ituango.
	SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con impactos significativos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Principal	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas Acción: proyecto Ituango.
Desastres / Emergencias, planificación y respuesta	EU21	Planeación de medidas de contingencia, plan para el manejo de desastre /emergencias, programas de entrenamiento y planes para la recuperación / restauración.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Capítulo Comunidad y medio ambiente Tema: impacto en proyectos.	Grupo de interés: Comunidad y medio ambiente Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas.

Alineaciones
Global Reporting Initiative - GRI

Dimensión GRI: Social
Categoría GRI: Responsabilidad sobre productos

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Salud y seguridad del cliente	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto.	Capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto - Ciclo de vida del producto.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: ciclo de vida del producto.
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuido en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Adicional	Total	---	---	Descripción del capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto, incidentes.	Capítulo Clientes y usuarios - Tabla de incidentes por prestación de servicios.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: incidentes por prestación del servicio.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Salud y seguridad del cliente	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto.	Capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto - Ciclo de vida del producto.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: ciclo de vida del producto.
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuido en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Adicional	Total	---	---	Descripción del capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad x el producto, incidentes.	Capítulo Clientes y usuarios - Tabla de incidentes por prestación de servicios.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: incidentes por prestación del servicio.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Etiquetado de productos y servicios	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	No aplica	---	---	No aplica estrictamente para EPM, excepto la comunicación educativa que se reporta en el capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto, comunicación.	No aplica estrictamente para EPM, excepto la comunicación educativa que se reporta en el capítulo Clientes y usuarios, comunicación.	Por la naturaleza de los servicios que presta EPM, Energía, Gas, Acueducto y Alcantarillado, estos servicios no se etiquetan, excepto la comunicación educativa que se reporta en: Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: comunicación.
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Adicional	No aplica	---	---	No aplica.	No aplica.	No aplica.
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto.	Capítulo Clientes y usuarios, satisfacción del cliente.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: satisfacción del cliente.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Comunicaciones de marketing	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Total	---	---	No aplica para el año reportado. Está en proceso un código de autorregulación. Ver capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto.	Capítulo Clientes y usuarios, comunicación. Declaratoria publicidad responsable.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto.
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Total	Número de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicación.	Cantidad	No se reporta.	No se reporta.	No se presentaron incidentes de esta naturaleza.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Privacidad del cliente	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Total	Número de reclamaciones	Cantidad	0	0	0
Cumplimiento normativo Responsabilidad sobre productos	PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Principal	Total	Multas por incumplimiento normativo.	COP millones	1,105	128	78.3
Acceso	EU23	Programas, incluyendo los convenios con el gobierno para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y el servicio al cliente.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios - Beneficios transferibles a clientes.	Capítulo Clientes y usuarios - Universalización del servicio - Beneficios transferibles a clientes.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: universalización del servicio - acceso. Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: beneficios transferibles a clientes.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Acceso	EU24	Prácticas para abordar el bajo nivel de alfabetización en lenguaje y cultura, como obstáculos para el acceso y uso seguro de la electricidad y los servicios de atención al cliente.	Sectorial	Total	---	---	No se tienen programas específicos, pues los medios usados, impresos, radio y televisión, se consideran efectivos para la población objetivo EPM.	No se tienen programas específicos, pues los medios usados, impresos, radio y televisión, se consideran efectivos para la población objetivo EPM.	No se tienen programas específicos, pues los medios usados, impresos, radio y televisión, se consideran efectivos para la población objetivo EPM. Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: comunicación.
	EU25	Número de lesiones y muertes que involucran los activos de la empresa, incluidas las sentencias legales, los asentamientos y casos legales pendientes de enfermedades.	Sectorial	Total	---	---	El detalle se reporta en el capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto, Incidentes.	El detalle se reporta en el capítulo Clientes y usuarios, responsabilidad por el producto, Incidentes.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: incidentes por prestación del servicio.
	EU26	Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios - Cobertura.	Capítulo Clientes y usuarios - Cobertura.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: universalización del servicio - acceso Acción: cobertura.

Aspecto GRI	Indicador GRI	Descriptor indicador GRI	Clasificación indicador GRI	Alcance	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Acceso	EU27	Número de desconexiones por falta de pago desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, Temas: comprabilidad - Morosidad.	Capítulo Clientes y usuarios -Temas: comprabilidad - Morosidad.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: universalización del servicio - comprabilidad Acción: morosidad - vulnerables.
	EU28	Frecuencia promedio de apagones.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, Tema: responsabilidad por el producto, calidad. FES / continuidad.	Capítulo Clientes y usuarios - Temas: responsabilidad por el producto, calidad. FES / continuidad.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: calidad y continuidad.
	EU29	Duración promedio de apagones.	Sectorial	Total	---	---	Capítulo Clientes y usuarios, Tema responsabilidad por el producto, calidad. DES / continuidad.	Capítulo Clientes y usuarios - Tema: responsabilidad por el producto, calidad. DES / continuidad.	Grupo de interés: Clientes y usuarios Tema: responsabilidad por el producto Acción: calidad y continuidad.
	EU30	Disponibilidad promedio de las plantas de generación, por fuente de energía y por régimen regulatorio.	Sectorial	Total	---	---	Perfil de la organización, indicadores de eficiencia.	Perfil de la organización, indicadores de eficiencia.	Presentación institucional - Organización - Capacidad instalada.

Alineaciones
Otros indicadores EPM 2012

Descriptor indicador EPM	Indicador	Unidad	2010	2011	2012
Estudio de medición de políticas y mecanismos de transparencia -Transparencia por Colombia.	Transparencia	Escala de 0 a 99	89	95	86
Recursos voluntarios destinados para beneficio de clientes, proveedores y comunidad vulnerables.	Ofertas incluyentes para clientes, contratación de proveedores con barreras de acceso y actividades de investigación.	COP millones	350,449	360,406	474,650
Cuarto Estado Financiero.	Valor generado para grupos de interés.	COP millones	3,399,124	4,046,411	4,195,850
Trayectoria en RSE.	Avance en la trayectoria de responsabilidad social empresarial de EPM.	%	No se midió.	No se midió.	45
Dow Jones Sustainability Index - Sector Electricidad.	DJSI - Sector Electricidad.	%	No se midió.	No se midió.	Total: 69 Dimensión económica: 66 Dimensión ambiental: 64 Dimensión social: 79
Dow Jones Sustainability Index - Sector Aguas.	DJSI - Sector Aguas.	%	No se midió.	No se midió.	Total: 72 Dimensión económica: 71 Dimensión ambiental: 61 Dimensión social: 79

Alineaciones
Con los principios del Pacto Global

Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.
Estándares laborales	Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negación colectiva.
	Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligado.
	Principio 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
	Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo ocupación.
Medio ambiente	Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
	Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
	Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo a la difusión de tecnologías inofensivas para medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendon la extorsión y el soborno.

		Derechos humanos		Estándares laborales				Medio ambiente			Anticorrupción
Grupo de interés	**Tema relevante**	**01 - Protección de DDHH**	**02 - No complicidad en abusos DDHH**	**03 - Libertad de asociación y negociación colectiva**	**04 - Eliminar el trabajo forzoso**	**05 - Abolir el trabajo infantil**	**06 - No discriminación**	**07 - Prevención de problemas ambientales**	**08 - Promover la responsabilidad ambiental**	**09 - Promoción de tecnologías inofensivas**	**10 - Luchar contra corrupción, extorsión y soborno**
Dueño y Conexos	Principios de la relación con el dueño										epm
	Actuaciones conjuntas Municipio de Medellín - EPM	epm	epm			epm		epm	epm		
Socios	Premisas para la elaboración del marco de actuación										epm
Inversionistas	Modelo de trabajo con filiales										epm
	Relacionamiento con Inversionistas										epm
Gente EPM	Empleo y equidad	epm	epm	epm	epm	epm	epm				
	Entorno de trabajo	epm	epm	epm			epm				
	Formación y desarrollo	epm					epm				
	Comunicación y participación	epm					epm				
	Jubilados y pensionados	epm					epm				
Proveedores y Contratistas	RSE en la cadena de suministro		epm		epm	epm		epm	epm	epm	
	Impacto de la contratación		epm		epm	epm		epm	epm	epm	
	Calidad de la contratación		epm		epm	epm		epm	epm	epm	

Clientes y Usuarios	Universalización del servicio - Comprabilidad	epm									
	Universalización del servicio - Acceso	epm									
	Responsabilidad por el producto	epm							epm		
	Beneficios transferibles a clientes	epm									
Comunidad y Medio Ambiente	Presencia integral en territorios	epm	epm			epm			epm		
	Gestión social de impactos y reubicación de personas	epm	epm					epm	epm	epm	
	Gestión conjunta para el medio ambiente							epm	epm	epm	
	Políticas e instrumentos de gestión ambiental							epm	epm	epm	
	Gestión integral de cuencas y servicios ambientales							epm	epm	epm	
	Cambio climático							epm	epm	epm	
	Cultura y responsabilidad ambiental							epm	epm	epm	
	Producción y consumo sostenible							epm	epm	epm	
Colegas	Gestión gremial	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm
	Investigación, desarrollo e innovación	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm
	Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm
	Cooperación interempresarial	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm	epm
Estado	Gestión normativa										epm
	Cumplimiento fiscal										epm
	Articulación empresa - Estado							epm	epm	epm	epm
	Cooperación internacional										epm
	Requerimientos de auditorías										epm

Alineaciones
Objetivos de Desarrollo del Milenio

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre los géneros.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el sida, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

		Alineación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODM							
Grupo de interés	Tema relevante	1 - Erradicar la pobreza extrema y el hambre	2 - Lograr la enseñanza primaria universal	3 - Promover la igualdad entre los géneros	4 - Reducir la mortalidad infantil	5 - Mejorar la salud materna	6 - Combatir el sida, el paludismo y otras enfermedades	7 - Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	8 - Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
Dueño y conexos	Principios de la relación con el dueño	●						●	●
	Actuaciones conjuntas Municipio de Medellín - EPM	●	●	●	●	●	●	●	●
Socios	Premisas para la elaboración del marco de actuación								
Inversionistas	Modelo de trabajo con filiales								●
	Relacionamiento con Inversionistas								●
Gente EPM	Empleo y equidad			●					
	Entorno de trabajo								
	Formación y desarrollo								
	Comunicación y participación								
	Jubilados y pensionados								
Proveedores y contratistas	RSE en la cadena de suministro	●							●
	Impacto de la contratación	●							●
	Calidad de la contratación	●							●

Clientes y usuarios	Universalización del servicio - Comprabilidad	●			●	●		●	
	Universalización del servicio - Acceso	●			●	●	●	●	
	Responsabilidad por el producto							●	
	Beneficios transferibles a clientes	●			●			●	
Comunidad y medio ambiente	Presencia integral en territorios	●	●		●		●	●	●
	Gestión social de impactos y reubicación de personas		●					●	●
	Gestión conjunta para el medio ambiente							●	●
	Políticas e instrumentos de gestión ambiental							●	●
	Gestión integral de cuencas y servicios ambientales							●	●
	Cambio climático							●	●
	Cultura y responsabilidad ambiental							●	●
	Producción y consumo sostenible				●	●		●	●
Colegas	Gestión gremial								●
	Investigación, desarrollo e innovación								●
	Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales								●
	Cooperación interempresarial								●
Estado	Gestión normativa							●	
	Cumplimiento fiscal	●							●
	Articulación empresa - Estado	●						●	●
	Cooperación internacional	●							●
	Requerimientos de auditorías							●	●

Alineaciones
Objetivos estratégicos CMI

		Finanzas	Clientes y Mercados	Operaciones		Aprendizaje y Desarrollo	
Grupo de interés	**Tema relevante**	**Incrementar el valor para los grupos de interés**	**Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos**	**Lograr excelencia operacional en los procesos**	**Actuar con responsabilidad social y ambiental en las zonas donde EPM tenga presencia**	**Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés internos**	**Desarrollar las capacidades del talento humano**
Dueño y conexos	Principios de la relación con el dueño	●	●				●
	Actuaciones conjuntas Municipio de Medellín - EPM	●	●		●		
Socios	Premisas para la elaboración del marco de actuación	●					
Inversionistas	Modelo de trabajo con filiales						
	Relacionamiento con Inversionistas						
Gente EPM	Empleo y equidad	●				●	●
	Entorno de trabajo					●	
	Formación y desarrollo					●	●
	Comunicación y participación					●	
	Jubilados y pensionados					●	●
Proveedores y contratistas	RSE en la cadena de suministro			●			
	Impacto de la contratación						
	Calidad de la contratación						

Clientes y usuarios	Universalización del servicio - Comprabilidad	●	●		●		
	Universalización del servicio - Acceso		●		●		
	Responsabilidad por el producto		●	●	●		
	Beneficios transferibles a clientes	●			●		
Comunidad y medio ambiente	Presencia integral en territorios	●	●		●		
	Gestión social de impactos y reubicación de personas		●		●	●	●
	Gestión conjunta para el medio ambiente				●		
	Políticas e instrumentos de gestión ambiental				●		
	Gestión integral de cuencas y servicios ambientales				●		
	Cambio climático				●		
	Cultura y responsabilidad ambiental				●		
	Producción y consumo sostenible				●		
Colegas	Gestión gremial				●		
	Investigación, desarrollo e innovación				●		
	Asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales				●		
	Cooperación interempresarial				●		
Estado	Gestión normativa				●		
	Cumplimiento fiscal		●				
	Articulación empresa - Estado	●			●		
	Cooperación internacional				●		
	Requerimientos de auditorías		●				

Dueño y conexos

Identificación

Identificación y cuantificación de los subgrupos	Municipio de Medellín, Alcalde de la ciudad, Concejo Municipal, Junta Directiva.
Objetivo de relacionamiento	Fortalecer en el Modelo de Gobierno Corporativo el compromiso de la administración municipal con la excelencia de la administración de EPM y de su autonomía en forma estable y continua, condicionado a la aplicación efectiva del Modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM, de base ética y no asistencialista en busca de la sostenibilidad ambiental, social y económica.
Líderes del plan de relacionamiento	Gerencia General, Dirección Responsabilidad Empresarial.
Temas claves	Principio de la relación con el Dueño / Actuaciones conjuntas Municipio de Medellín – EPM.

Centro Administrativo la Alpujarra

Logros 2012

- Se aprobó el Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo EPM y su plan de implementación.
- Se formuló el proyecto para la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo EPM, con un equipo de trabajo con dedicación exclusiva, que depende de manera directa de la Dirección de Responsabilidad Empresarial.
- Se fortaleció la unidad de propósito de Grupo, con la selección y nombramiento de todos los miembros de las juntas directivas del Grupo EPM, para la cual se definieron e implementaron criterios homogéneos consignados en los Lineamientos para el nombramiento y actuación de miembros de juntas directivas del Grupo EPM.
- Se homogenizó la evaluación de las juntas directivas del Grupo EPM y se aplicó esta evaluación en el 100% de las empresas operativas del Grupo.
- Se diseñó y aprobó la metodología para evaluación de la gestión del Gerente General de EPM por parte de la Junta Directiva, la cual será aplicada en 2013 para evaluar la gestión realizada en el periodo anterior.

Retos 2013

- Fortalecer la unidad de propósito del Grupo por medio de la implementación de prácticas de fortalecimiento del gobierno corporativo de acuerdo con las definiciones estratégicas del proyecto Grupo EPM sin Fronteras, que entregará definiciones empresariales que requerirán ajustes en la estructura de gobierno del Grupo.
- Fortalecer las prácticas de gobierno corporativo de EPM, como matriz del grupo Empresarial, sobre todo en lo que tiene que ver con su relación con el propietario y la gestión de su Junta Directiva.

Dueño y conexos
Tema relevante: principios de la relación con el dueño

La relación entre el Municipio de Medellín y EPM está dada por su triple condición: (i) Único propietario, (ii) Gran cliente de EPM y (iii) Ente territorial.

El identificar hasta dónde debe llegar la actuación del Municipio y EPM en la triple relación indicada, es fundamental para preservar la generación de valor de EPM, no solo en bien de los intereses de la población de Medellín, sino de todos los grupos de interés en las diferentes latitudes donde la empresa presta sus servicios. Por esta razón, en el presente apartado se resumen las principales características de esta triple relación, dando énfasis en el rol de dueño y en su manejo por ambas partes.

Logros 2012

Convenio Marco

Se elaboró una propuesta de ajuste al Convenio Marco de Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM.

Junta Directiva de EPM

Se reestructuraron los comités de apoyo a la Junta Directiva de EPM.

Se implementaron ajustes a la metodología de autoevaluación a los miembros de Junta Directiva de EPM.

Retos 2013

- Fortalecer la relación EPM – Municipio de Medellín a través de la firma del Convenio Marco de Relaciones ajustado, incluyendo un esquema de seguimiento ciudadano que promoverá la participación y control social de la gestión de la empresa.
- Impulsar un proceso de reflexión municipal respecto al gobierno corporativo de las empresas públicas y el rol de propietario del Municipio de Medellín, de manera que aplicando las mejores prácticas de gobierno corporativo, se promuevan reglas comunes para la relación dueño – empresa a nivel de ciudad.
- Fortalecer la gestión de la Junta Directiva por medio de la implementación de prácticas de gobierno corporativo relacionadas con el fortalecimiento del proceso de evaluación y las competencias específicas de sus miembros.

Infográfico 1.

Relación EPM y su dueño:
el Municipio de Medellín

¿Cómo se relaciona EPM con su dueño?

Con base en principios establecidos en el Convenio Marco de Relaciones.

¿A través de qué canal ejerce la propiedad el Municipio de Medellín?

Por medio de la participación del Alcalde, como presidente de la Junta Directiva.

Otras interacciones con el Municipio de Medellín

Municipio como cliente

Municipio como ente territorial

Acciones:

- Convenio Marco
- Junta Directiva de EPM
- Otras interacciones con el Municipio de Medellín

Dueño y conexos
Tema relevante: actuaciones conjuntas Municipio de Medellín – EPM

La relación entre el Municipio de Medellín, en su rol de dueño, con EPM, se materializa en una serie de actuaciones conjuntas que parten de las transferencias anuales de excedentes financieros, que como patrimonio del Municipio de Medellín, EPM entrega para apalancar el desarrollo de la ciudad; continúan con la participación de EPM en el Plan de Desarrollo Municipal a través de compromisos concretos; y se complementan con la ejecución de programas y proyectos conjuntos.

En el presente apartado se hace referencia a estos tres temas.

Logros 2012

Transferencias
Se incrementó el total de transferencias entregadas al Municipio de Medellín.

Participación en el Plan de Desarrollo Municipal
EPM participó de manera efectiva en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal.

Ejecución de programas y proyectos conjuntos
Se definieron y ejecutaron programas y proyectos en sinergia con el Municipio de Medellín, generando calidad de vida a la población.

Retos 2013

- Mantener la tendencia creciente de transferencias al Municipio de Medellín.
- Cumplir con los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Continuar ejecutando programas y proyectos con el Municipio, considerando los planes estratégicos y de gestión tanto de EPM como del Municipio de Medellín.

Infográfico 2.

Acciones:

- Transferencias
- Participación en el Plan de Desarrollo de Medellín
- Ejecución de programas y proyectos conjuntos

Dueño y conexos
Tema: principios de la relación con el dueño

Acción: Convenio Marco

El Convenio Marco de Relaciones entre el Municipio de Medellín y EPM, vigente desde 2008, es el instrumento central para la relación dueño – empresa. Tiene como objeto expresar las condiciones generales que enmarcan esta relación, delimitar el alcance de los diferentes roles e intereses del Municipio, garantizar la sostenibilidad de la empresa y minimizar los posibles conflictos de interés en el ejercicio de la propiedad, a través de los seis principios que la rigen, a saber:

1. Sostenibilidad y crecimiento
2. Transparencia
3. Autonomía responsable y continuidad en la gestión
4. Sujeción al objeto social
5. Eficiencia, productividad y rentabilidad del patrimonio
6. Rigor técnico, jurídico, financiero y administrativo

Así como las obligaciones concretas en las que se manifiesta su efectivo equilibrio, tendientes al mejor entendimiento del papel de cada una de dichas entidades en esta relación.

7. Para conocer más sobre el convenio marco ver Informe de Gobierno Corporativo.

Dueño y conexos
Tema: principios de la relación con el dueño

Acción: Junta Directiva de EPM

La Junta Directiva, órgano superior de dirección de EPM, constituye el principal medio a través del cual el Alcalde de Medellín, como representante del Municipio, se relaciona y ejerce sus derechos de propiedad sobre la entidad.

En este sentido, el Alcalde o el delegado a quien designe, se compromete a asistir al 100% de las sesiones de Junta programadas durante el año y a participar como dueño en la toma de decisiones estratégicas de la empresa. Además tiene como prerrogativas: nombrar al Gerente General, presidir la Junta Directiva y nombrar directamente a sus miembros.

Para conocer más sobre la Junta Directiva de EPM ver Convenio Marco, Estatutos de EPM e Informe de Gobierno Corporativo.

Miembros de la Junta Directiva de EPM

Dueño y conexos
Tema: principios de la relación con el dueño

Acción: otras interacciones con el Municipio de Medellín

A continuación se presentan las características de la relación EPM y el Municipio de Medellín como cliente y ente territorial:

Municipio como cliente:

La relación comercial del Municipio de Medellín y EPM se da en los términos que indica la ley, sin que haya lugar a exoneración de pagos por servicios prestados. No obstante, considerando la importancia del Municipio como representante de la comunidad de clientes de los servicios públicos atendidos por EPM, se ha dispuesto que la Subdirección Relaciones Entes Territoriales, perteneciente a la Dirección Responsabilidad Empresarial de EPM, sea la dependencia que centralice y coordine la comunicación con el Municipio en lo que tiene que ver con su condición del cliente y ente territorial representante de la comunidad.

Municipio como ente territorial:

De la misma manera que en el rol de cliente, en su rol de ente territorial el Municipio de Medellín no da tratamiento especial a EPM en materia tributaria o normativa.

No obstante, como entidad municipal, EPM participa en la definición del Plan de Desarrollo del Municipio de Medellín, bajo criterios empresariales, técnicos, financieros, económicos y de mercado, considerando la

viabilidad de cada uno de los proyectos y el cumplimiento de su objeto empresarial.

En este sentido, los compromisos que contrae EPM dentro del Plan de Desarrollo Municipal, buscan ser coherentes con sus propios planes estratégicos y de inversión, los cuales son aprobados y adoptados por la Junta Directiva después de seguir un proceso interno establecido para su estudio y aprobación.

En cuanto a los impuestos que deben ser cancelados a Medellín, EPM tiene el mismo tratamiento que cualquier otra persona natural o jurídica y no existen acuerdos diferenciales o especiales con el Municipio como sujeto activo y beneficiario de dichos tributos.

Para conocer más sobre otras relaciones con el Municipio de Medellín ver Código de Gobierno Corporativo.

Dueño y conexos
Tema: actuaciones conjuntas Municipio de Medellín - EPM

Acción: transferencias

Las transferencias ordinarias de EPM al Municipio de Medellín, en su calidad de dueño, están establecidas en el 30% de sus excedentes financieros. Por su parte, las extraordinarias son recursos adicionales destinados en forma específica a proyectos de la Administración Municipal, que deben ser aprobadas por el Concejo de Medellín, previo soporte técnico de la sostenibilidad financiera de EPM.

En el año 2012, el total de transferencias aumentó en un 5% respecto al año anterior, de las cuales, las transferencias ordinarias representaron el 55% del total de excedentes entregados al Municipio.

Los pagos de transferencias extraordinarias para este periodo representaron el 45%, aumentando en un 6% respecto a 2011.

Las transferencias forman parte del presupuesto general de inversiones y gastos del Municipio de Medellín y apoyan las diferentes líneas del Plan de Desarrollo Municipal.

A continuación se presenta gráficamente el total de transferencias al Municipio de Medellín en los últimos cuatro años, desagregadas en transferencias ordinarias y extraordinarias.

Gráfico 1. Valor de las transferencias

Para conocer más sobre transferencias ver Informe de Gobierno Corporativo.

Dueño y conexos
Tema: actuaciones conjuntas Municipio de Medellín - EPM

Acción: participación en el Plan de Desarrollo de Medellín - EPM

EPM participa en la elaboración y ejecución del Plan de Desarrollo de Medellín a través del establecimiento del Convenio Marco Plan de Desarrollo. Para el cuatrenio 2008 – 2011 se logró la participación de las partes en la construcción, traslado y reposición de las redes de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía, alumbrado público y gas por red, relacionadas con las obras contenidas en el Plan de Desarrollo 2008 – 2011, y se estableció la forma de pago y reconocimiento de los costos originados por la ejecución de las obras referidas.

Para el Plan de Desarrollo 2012 – 2015, se definió como objetivo del convenio entre EPM y el Municipio de Medellín "acordar las condiciones, formas de pago y reconocimientos a que haya lugar por la construcción, traslado, reposición, modernización y/o ampliación de las redes de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía, alumbrado público y gas por red, sus obras accesorias y otras obras acordadas, que alguna de las partes ejecute para la otra", relacionadas con el Plan de Desarrollo 2012 – 2015.

Para conocer más sobre la participación de EPM en el Plan de Desarrollo ver grupo de interés Estado.

Dueño y conexos
Tema: actuaciones conjuntas Municipio de Medellín -EPM

Acción: ejecución de programas y proyectos conjuntos

El Municipio de Medellín implementa programas con recursos de su propio presupuesto en sinergia con EPM. Algunos de los programas y proyectos conjuntos son:

- Programa Mínimo Vital de Agua Potable
- Promoción de la instalación de redes en barrios subnormales
- Fondo EPM para la Educación Superior
- Brigadas Comunitarias de Mitigación del Riesgo
- Apoyo en la atención de emergencias de la ciudad
- Desarrollo de obras de infraestructura del Municipio que EPM aprovecha para modernizar o manterner las redes de servicios públicos domiciliarios

Mínimo Vital de Agua Potable

Según lo establecido en el Acuerdo Municipal 06 de abril de 2011, Mínimo Vital contribuye a incrementar la accesibilidad a los servicios públicos de familias de menores ingresos. Consiste en un auspicio, con cargo al Municipio, de 2.5 m^3/mes de agua potable por persona para los grupos familiares beneficiarios del programa, que EPM aplica en la factura.

Comparativo de logros 2011 - 2012

Logros	2011	2012
Promedio de hogares beneficiarios / mes	30,541	19,268
Promedio de personas beneficiarias	134,384	107, 047
Facturación al Municipio de Medellín	COP 4,533 millones	COP 3,465 millones

En 2012, se beneficiaron en promedio 19,268 hogares mensualmente, lo que equivale a un promedio mensual de 107,047 personas. El auspicio otorgado por el Municipio de Medellín y que EPM aplicó durante 2012 en la cuenta de servicios y luego facturó al Municipio de Medellín, fue de COP 3,465 millones.

La variación de los valores depende de la cantidad de clientes que envíe el municipio a facturar. En el año 2011, se aplicaron auspicios durante 12 meses versus el año 2012 donde se aplicaron auspicios durante 10 meses.

Para el año 2013, el Municipio de Medellín, con el apoyo de EPM, pretende realizar tres jornadas de financiación mensuales.

Fondo EPM para la Educación Superior

El Fondo EPM para la Educación Superior es un programa del Municipio de Medellín para facilitar el acceso a la educación técnica, tecnológica y profesional de los estudiantes de los estratos 1, 2 y 3 de la ciudad. En atención al mandato del artículo 5° del Acuerdo Municipal 053 de 2010 del Concejo de Medellín, en 2012 EPM entregó recursos al Municipio de Medellín por COP 50,000 millones como excedentes extraordinarios, que el Municipio destinó al Fondo EPM para la Educación Superior, el cual a diciembre 31 de 2012 beneficiaba a cerca de 23,600 personas[1].

Para conocer más sobre la ejecución de programas y proyectos conjuntos ver grupo de interés Estado.

1 Para conocer más sobre el Fondo ver www.fondoepm.com

Socios

Sede de la Empresa Eléctrica de Guatemala

Identificación

Identificación y cuantificación de los subgrupos	Este grupo está conformado por los socios del Grupo EPM en las más de 40 empresas nacionales e internacionales que lo conforman.
Objetivo de relacionamiento	Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.
Líderes del plan de relacionamiento	Dirección Responsabilidad Empresarial/ Dirección Energía / Dirección Aguas / Dirección Finanzas Institucionales / Dirección Crecimiento Internacional.
Temas claves	Estructura societaria del Grupo EPM / Premisas para la elaboración del marco de actuación.

Logros 2012

- El Grupo EPM se ha conformado gracias a la asociación con diferentes empresas y entidades, tanto estatales como privadas, que han permitido su llegada a 8 países[1] y a más del 80% del territorio colombiano.

Retos 2013

- Definir un marco de actuación con este grupo de interés, que establezca de manera explícita los principios y valores del comportamiento de EPM como accionista mayoritario en las empresas del Grupo; todo esto en el marco del Modelo de Gobierno Corporativo.

  Para la construcción de este marco de actuación, se aplicará la metodología del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP por sus siglas en inglés), partiendo de las premisas que se desarrollan a continuación:

Consciente de que su compromiso con la sostenibilidad para asegurar la garantía de los derechos de los socios minoritarios en las sociedades del Grupo, para el año 2013 EPM tiene el reto de definir un marco de actuación con el grupo de interés Socios.

1 Paises donde tiene presencia el Grupo EPM: Panamá, México, Islas Caimán, Bermudas, España, Estados Unidos, Guatemala y El Salvador.

Socios
Tema relevante: estructura societaria

El Grupo EPM está conformado por 40 empresas y tiene presencia en 8 países: Panamá, México, Islas Caimán, Bermudas, España, Estados Unidos, Guatemala y El Salvador. A continuación se presenta la estructura societaria del Grupo EPM correspondiente a 2012.

Información societaria de las empresas de energía internacionales del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Distribución Eléctrica Centroamericana II S. A.	DECA II	Guatemala	Vehículo de inversión	99.999993%	EPM	Sí	Estatal
				0.00001%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Gestión de Empresas Eléctricas S. A.	GESA	Guatemala	Vehículo de gestión	99.98%	EPM	Sí	Estatal
				0.02%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Empresa Eléctrica de Guatemala S. A.	Eegsa	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América S. A.	Ideamsa	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Comercializadora Eléctrica de Guatemala S. A.	Comegsa	Guatemala	Empresa operativa	78.90%	DECA II	Sí	Privado
				2.00%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Transportista Eléctrica Centroamericana S. A.	Trelec	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Enérgica S. A.	Enérgica	Guatemala	Empresa operativa	66.69%	DECA II	Sí	Privado
				14.22%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado

Credieegsa S. A.	Credieegsa	Guatemala	Empresa operativa	80.87%	DECA II	Sí	Privado
				0.01%	Trelec	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctricos S. A.	Amesa	Guatemala	Empresa operativa	99.67%	DECA II	Sí	Privado
				0.33%	Credieegsa	Sí	Privado
AEI El Salvador Holdings S. A.	AEI	Panamá	Vehículo de inversión	100.00%	DECA II	Sí	Privado
PPLG El Salvador II	PPLG	Islas Caimán	Vehículo de inversión	100.00%	AEI	Sí	Privado
Delsur S. A. de C.V.	Delsur	El Salvador	Empresa operativa	86.41%	AEI	Sí	Privado
				13.59%	Bolsa	No	Privado
Electricidad de Centroamérica LTDA	ELCA	El Salvador	Vehículo de gestión	99.99%	AEI	Sí	Privado
				0.01%	PPLG	Sí	Privado
Innova Tecnología y Negocios LTDA	Innova	El Salvador	Empresa operativa	99.99%	Delsur	Sí	Privado
				0.01%	ELCA	Sí	Privado
Panamá Distribution Group S. A.	PDG	Panamá	Vehículo de inversión	100.00%	EPM	Sí	Estatal
Elektra Noreste S. A.	ENSA	Panamá	Empresa operativa	51.00%	PDG	Sí	Privado
				48.25%	Gobierno Panamá	No	Estatal
				0.43%	Ex empleados del IRHE	No	Privado
				0.32%	Acciones de Tesorería	Sí	Privado
EPM Capital México S. A. de CV	EPM México	México	Vehículo de inversión	90.00%	EPM	Sí	Estatal
				10.00%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Maxseguros	No aplica	Bermudas	Empresa operativa	100.00%	EPM	Sí	Estatal

Información societaria de las empresas de energía nacionales del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
EPM Inversiones S. A.	No aplica	Colombia	Vehículo de inversión	100.00%	EPM	Sí	Estatal
EPM Ituango S. A. E.S.P.	No aplica	Colombia	Empresa operativa	99.41%	EPM	Sí	Estatal
				0.59%	Minoría	Sí	Estatal
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	CHEC	Colombia	Empresa operativa	55.65%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				24.44%	EPM	Sí	Estatal
				12.95%	Infi-Caldas	No	Privado
				6.96%	Minoría	No	Gobierno
Empresa de Energía del Quindio S. A. E.S.P.	EDEQ	Colombia	Empresa operativa	73.60%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				19.26%	EPM	Sí	Estatal
				6.67%	Empresas Públicas de Armenia	No	Estatal
				0.47%	Minoría	No	Estatal
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	ESSA	Colombia	Empresa operativa	73.77%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				0.12%	EPM	Sí	Estatal
				22.48%	Departamento de Santander	No	Estatal
				3.63%	Minoría	No	Privado
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E.S.P.	CENS	Colombia	Empresa operativa	78.98%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				12.54%	EPM	Sí	Estatal
				7.79%	Ifinorte	No	Privado
				0.69%	Minoría	No	Estatal
CENS Inversiones S. A.	CENS Inversiones	Colombia	Vehículo de inversión	78.98%	E.P.M. Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				12.54%	EPM	Sí	Estatal
				7.79%	Ifinorte	No	Privado
				0.69%	Minoría	No	Estatal
Hidroecológica del Teribe S. A	HET	Panamá	Empresa operativa	97.09%	EPM	Sí	Estatal
				2.91%	Minoría	No	Privado

Información societaria de las empresas de aguas del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Aguas de Urabá S. A. E.S.P	No aplica	Colombia	Empresa operativa	59.27%	EPM	Sí	Estatal
				18.29%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				7.47%	Municipio Apartadó	No	Gobierno
				4.15%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Privado
				10.83%	Minoría	No	Gobierno
Regional Occidente S. A. E.S.P.	No aplica	Colombia	Empresa operativa	59.98%	EPM	Sí	Estatal
				18.94%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				10.92%	Municipio de Santa Fe de Antioquia	No	Gobierno
				2.14%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Estatal
				8.02%	Minoría	No	Gobierno
Aguas Nacionales	No aplica	Colombia	Empresa operativa	99.96%	EPM	Sí	Estatal
				0.04%	Minoría	No	Privado
Aguas de Oriente	No aplica	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM	Sí	Estatal
				43.97%	Municipio de El Retiro	No	Gobierno
				0.03%	Minoría	No	Privado
Empresas Públicas de Oriente	EPO	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM	Sí	Estatal
				22.00%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				7.33%	Municipio de Envigado	No	Gobierno
				5.33%	Municipio de Rionegro	No	Gobierno
				5.00%	Municipio de El Retiro	No	Gobierno
				4.33%	Minoría	Sí	Privado
Aguas de Malambo	No aplica	Colombia	Empresa operativa	78.33%	EPM	Sí	Estatal
				16.28%	Municipio de Malambo	No	Gobierno
				5.40%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Privado
				0.00024%	Minoría	No	Privado

Información societaria de las empresas de telecomunicaciones del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Empresas Departamentales de Antioquia S. A. E.S.P.	Edatel	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				22.80%	Fondos de pensiones y cesantías	No	Privado
				19.81%	Departamento de Antioquia	No	Gobierno
				1.39%	Minoría	No	Privado
Empresa Telefónica de Pereira S. A. E.S.P.	ETP	Colombia	Empresa operativa	56.14%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				43.84%	Municipio de Pereira	No	Gobierno
				0.02%	Minoría	No	Privado
Emtelco S.A.	Emtelco	Colombia	Empresa operativa	99.92%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				0.08%	Minoría	No	Privado
Cinco Telecom Corp	CTC	Estados Unidos	Empresa operativa	100.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A.U.	OCL	España	Empresa operativa	100.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
Orbitel servicios internacionales S. A. E.S.P.	OSI	Colombia	Empresa operativa	99.99%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				0.01%	Minoría	No	Privado
EPM Telecomunicaciones S. A. E.S.P.	UNE	Colombia	Empresa operativa	99.99%	EPM	Sí	Estatal
				0.01%	Minoría	No	Estatal

Socios
Tema relevante: premisas para la elaboración del marco de actuación

En el marco de los Lineamientos de Gobierno Corporativo dados por la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y la CAF (Corporación Andina de Fomento), uno de los fundamentos del Modelo de Gobierno Corporativo tiene que ver con el trato equitativo a los socios, bajo las siguientes premisas:

1. **Principios de la relación:** la relación con los socios o accionistas de EPM se da bajo los principios de cooperación, equidad y mutuo entendimiento.

2. **Sostenibilidad:** las actuaciones de EPM, en las diferentes sociedades donde ejerce como accionista mayoritario, están encaminadas a maximizar el valor para todos los grupos de interés.

3. **Derecho a la información:** los socios de EPM, tienen derecho a acceder a la información necesaria para ejercer sus derechos de propiedad, en el marco de los órganos de gobierno formalmente establecidos para cada sociedad, a saber: asambleas generales de accionistas, juntas directivas y consejos de administración.

4. **Derechos de propiedad:** todos los socios o accionistas cuentan con mecanismos que les garanticen que su inversión estará protegida y que sus derechos no serán vulnerados por la administración de la entidad o por EPM, como accionista mayoritario.

Se han definido como premisas para la elaboración del Marco de Actuación con Socios: los principios de la relación, la sostenibilidad, el derecho a la información y los derechos de propiedad.

Socios

Sede de la Empresa Eléctrica de Guatemala

Identificación

Identificación y cuantificación de los subgrupos	Este grupo está conformado por los socios del Grupo EPM en las más de 40 empresas nacionales e internacionales que lo conforman.
Objetivo de relacionamiento	Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.
Líderes del plan de relacionamiento	Dirección Responsabilidad Empresarial/ Dirección Energía / Dirección Aguas / Dirección Finanzas Institucionales / Dirección Crecimiento Internacional.
Temas claves	Estructura societaria del Grupo EPM / Premisas para la elaboración del marco de actuación.

Logros 2012

- El Grupo EPM se ha conformado gracias a la asociación con diferentes empresas y entidades, tanto estatales como privadas, que han permitido su llegada a 8 países[1] y a más del 80% del territorio colombiano.

Retos 2013

- Definir un marco de actuación con este grupo de interés, que establezca de manera explícita los principios y valores del comportamiento de EPM como accionista mayoritario en las empresas del Grupo; todo esto en el marco del Modelo de Gobierno Corporativo.

  Para la construcción de este marco de actuación, se aplicará la metodología del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP por sus siglas en inglés), partiendo de las premisas que se desarrollan a continuación:

Consciente de que su compromiso con la sostenibilidad para asegurar la garantía de los derechos de los socios minoritarios en las sociedades del Grupo, para el año 2013 EPM tiene el reto de definir un marco de actuación con el grupo de interés Socios.

1 Paises donde tiene presencia el Grupo EPM: Panamá, México, Islas Caimán, Bermudas, España, Estados Unidos, Guatemala y El Salvador.

Socios
Tema relevante: estructura societaria

El Grupo EPM está conformado por 40 empresas y tiene presencia en 8 países: Panamá, México, Islas Caimán, Bermudas, España, Estados Unidos, Guatemala y El Salvador. A continuación se presenta la estructura societaria del Grupo EPM correspondiente a 2012.

Información societaria de las empresas de energía internacionales del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Distribución Eléctrica Centroamericana II S. A.	DECA II	Guatemala	Vehículo de inversión	99.999993%	EPM	Sí	Estatal
				0.00001%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Gestión de Empresas Eléctricas S. A.	GESA	Guatemala	Vehículo de gestión	99.98%	EPM	Sí	Estatal
				0.02%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Empresa Eléctrica de Guatemala S. A.	Eegsa	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Inmobiliaria y Desarrolladora Empresarial de América S. A.	Ideamsa	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Comercializadora Eléctrica de Guatemala S. A.	Comegsa	Guatemala	Empresa operativa	78.90%	DECA II	Sí	Privado
				2.00%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Transportista Eléctrica Centroamericana S. A.	Trelec	Guatemala	Empresa operativa	80.88%	DECA II	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Enérgica S. A.	Enérgica	Guatemala	Empresa operativa	66.69%	DECA II	Sí	Privado
				14.22%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado

Credieegsa S. A.	Credieegsa	Guatemala	Empresa operativa	80.87%	DECA II	Sí	Privado
				0.01%	Trelec	Sí	Privado
				0.02%	Credieegsa	Sí	Privado
				14.02%	Gobierno	No	Estatal
				5.08%	Minoría	No	Privado
Almacenaje y Manejo de Materiales Eléctricos S. A.	Amesa	Guatemala	Empresa operativa	99.67%	DECA II	Sí	Privado
				0.33%	Credieegsa	Sí	Privado
AEI El Salvador Holdings S. A.	AEI	Panamá	Vehículo de inversión	100.00%	DECA II	Sí	Privado
PPLG El Salvador II	PPLG	Islas Caimán	Vehículo de inversión	100.00%	AEI	Sí	Privado
Delsur S. A. de C.V.	Delsur	El Salvador	Empresa operativa	86.41%	AEI	Sí	Privado
				13.59%	Bolsa	No	Privado
Electricidad de Centroamérica LTDA	ELCA	El Salvador	Vehículo de gestión	99.99%	AEI	Sí	Privado
				0.01%	PPLG	Sí	Privado
Innova Tecnología y Negocios LTDA	Innova	El Salvador	Empresa operativa	99.99%	Delsur	Sí	Privado
				0.01%	ELCA	Sí	Privado
Panamá Distribution Group S. A.	PDG	Panamá	Vehículo de inversión	100.00%	EPM	Sí	Estatal
Elektra Noreste S. A.	ENSA	Panamá	Empresa operativa	51.00%	PDG	Sí	Privado
				48.25%	Gobierno Panamá	No	Estatal
				0.43%	Ex empleados del IRHE	No	Privado
				0.32%	Acciones de Tesorería	Sí	Privado
EPM Capital México S. A. de CV	EPM México	México	Vehículo de inversión	90.00%	EPM	Sí	Estatal
				10.00%	EPM Inversiones	Sí	Estatal
Maxseguros	No aplica	Bermudas	Empresa operativa	100.00%	EPM	Sí	Estatal

Información societaria de las empresas de energía nacionales del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
EPM Inversiones S. A.	No aplica	Colombia	Vehículo de inversión	100.00%	EPM	Sí	Estatal
EPM Ituango S. A. E.S.P.	No aplica	Colombia	Empresa operativa	99.41%	EPM	Sí	Estatal
				0.59%	Minoría	Sí	Estatal
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P.	CHEC	Colombia	Empresa operativa	55.65%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				24.44%	EPM	Sí	Estatal
				12.95%	Infi-Caldas	No	Privado
				6.96%	Minoría	No	Gobierno
Empresa de Energía del Quindio S. A. E.S.P.	EDEQ	Colombia	Empresa operativa	73.60%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				19.26%	EPM	Sí	Estatal
				6.67%	Empresas Públicas de Armenia	No	Estatal
				0.47%	Minoría	No	Estatal
Electrificadora de Santander S. A. E.S.P.	ESSA	Colombia	Empresa operativa	73.77%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				0.12%	EPM	Sí	Estatal
				22.48%	Departamento de Santander	No	Estatal
				3.63%	Minoría	No	Privado
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E.S.P.	CENS	Colombia	Empresa operativa	78.98%	EPM Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				12.54%	EPM	Sí	Estatal
				7.79%	Ifinorte	No	Privado
				0.69%	Minoría	No	Estatal
CENS Inversiones S. A.	CENS Inversiones	Colombia	Vehículo de inversión	78.98%	E.P.M. Inversiones S. A.	Sí	Estatal
				12.54%	EPM	Sí	Estatal
				7.79%	Ifinorte	No	Privado
				0.69%	Minoría	No	Estatal
Hidroecológica del Teribe S. A	HET	Panamá	Empresa operativa	97.09%	EPM	Sí	Estatal
				2.91%	Minoría	No	Privado

Información societaria de las empresas de aguas del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Aguas de Urabá S. A. E.S.P	No aplica	Colombia	Empresa operativa	59.27%	EPM	Sí	Estatal
				18.29%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				7.47%	Municipio Apartadó	No	Gobierno
				4.15%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Privado
				10.83%	Minoría	No	Gobierno
Regional Occidente S. A. E.S.P.	No aplica	Colombia	Empresa operativa	59.98%	EPM	Sí	Estatal
				18.94%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				10.92%	Municipio de Santa Fe de Antioquia	No	Gobierno
				2.14%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Estatal
				8.02%	Minoría	No	Gobierno
Aguas Nacionales	No aplica	Colombia	Empresa operativa	99.96%	EPM	Sí	Estatal
				0.04%	Minoría	No	Privado
Aguas de Oriente	No aplica	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM	Sí	Estatal
				43.97%	Municipio de El Retiro	No	Gobierno
				0.03%	Minoría	No	Privado
Empresas Públicas de Oriente	EPO	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM	Sí	Estatal
				22.00%	Gobernación de Antioquia	No	Gobierno
				7.33%	Municipio de Envigado	No	Gobierno
				5.33%	Municipio de Rionegro	No	Gobierno
				5.00%	Municipio de El Retiro	No	Gobierno
				4.33%	Minoría	Sí	Privado
Aguas de Malambo	No aplica	Colombia	Empresa operativa	78.33%	EPM	Sí	Estatal
				16.28%	Municipio de Malambo	No	Gobierno
				5.40%	EPM Inversiones S. A. E.S.P.	Sí	Privado
				0.00024%	Minoría	No	Privado

Información societaria de las empresas de telecomunicaciones del Grupo EPM

Nombre de la empresa	Sigla	Domicilio	Tipo de empresa	Composición accionaria		Hacen parte del Grupo EPM	Naturaleza del socio
				Participación	Empresa		
Empresas Departamentales de Antioquia S. A. E.S.P.	Edatel	Colombia	Empresa operativa	56.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				22.80%	Fondos de pensiones y cesantías	No	Privado
				19.81%	Departamento de Antioquia	No	Gobierno
				1.39%	Minoría	No	Privado
Empresa Telefónica de Pereira S. A. E.S.P.	ETP	Colombia	Empresa operativa	56.14%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				43.84%	Municipio de Pereira	No	Gobierno
				0.02%	Minoría	No	Privado
Emtelco S.A.	Emtelco	Colombia	Empresa operativa	99.92%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				0.08%	Minoría	No	Privado
Cinco Telecom Corp	CTC	Estados Unidos	Empresa operativa	100.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
Orbitel Comunicaciones Latinoamericanas S.A.U.	OCL	España	Empresa operativa	100.00%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
Orbitel servicios internacionales S. A. E.S.P.	OSI	Colombia	Empresa operativa	99.99%	EPM Telecomunicaciones	Sí	Estatal
				0.01%	Minoría	No	Privado
EPM Telecomunicaciones S. A. E.S.P.	UNE	Colombia	Empresa operativa	99.99%	EPM	Sí	Estatal
				0.01%	Minoría	No	Estatal

Socios
Tema relevante: premisas para la elaboración del marco de actuación

En el marco de los Lineamientos de Gobierno Corporativo dados por la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y la CAF (Corporación Andina de Fomento), uno de los fundamentos del Modelo de Gobierno Corporativo tiene que ver con el trato equitativo a los socios, bajo las siguientes premisas:

1. **Principios de la relación:** la relación con los socios o accionistas de EPM se da bajo los principios de cooperación, equidad y mutuo entendimiento.

2. **Sostenibilidad:** las actuaciones de EPM, en las diferentes sociedades donde ejerce como accionista mayoritario, están encaminadas a maximizar el valor para todos los grupos de interés.

3. **Derecho a la información:** los socios de EPM, tienen derecho a acceder a la información necesaria para ejercer sus derechos de propiedad, en el marco de los órganos de gobierno formalmente establecidos para cada sociedad, a saber: asambleas generales de accionistas, juntas directivas y consejos de administración.

4. **Derechos de propiedad:** todos los socios o accionistas cuentan con mecanismos que les garanticen que su inversión estará protegida y que sus derechos no serán vulnerados por la administración de la entidad o por EPM, como accionista mayoritario.

Se han definido como premisas para la elaboración del Marco de Actuación con Socios: los principios de la relación, la sostenibilidad, el derecho a la información y los derechos de propiedad.

Inversionistas

Evento con
Inversionistas 2012

Identificación

Composición	Este grupo está conformado por 514 tenedores de bonos nacionales, por una suma de COP 1 billón 295,710 millones, y 28 tenedores de bonos internacionales por dos montos, uno de USD 500 millones y otro de COP 1 billón 250,000 millones.
Objetivo de relacionamiento	Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de los derechos y compromisos.
Temas relevantes	Política de crecimiento (MEGA) y su despliegue – Sostenibilidad - Gobierno corporativo - Riesgo país.
Líder del plan de relacionamiento	Unidad Gestión de Capitales / Subdirección Relaciones Institucionales.

Logros 2012

- El 10 de mayo se realizó en Bogotá el Encuentro Anual de Inversionistas Grupo EPM, con la participación de 87 inversionistas nacionales y actores del mercado.
- Se realizaron cuatro teleconferencias para inversionistas nacionales e internacionales con el Gerente General, para actualizarlos sobre el desempeño de la organización.
- Se atendieron 18 visitas de inversionistas institucionales extranjeros, interesados en conocer más acerca de la estrategia y gestión de la empresa, y tener contacto con las directivas.
- Se actualizó el portal corporativo, versión en español, para facilitarle a los inversionistas las búsquedas de información de su interés.
- Comenzó a aplicarse para inversionistas el Modelo de Diagnóstico y Práctica de Relaciones con Grupos de Interés EPM, y se surtió la primera etapa: definiciones estratégicas para el relacionamiento.

Retos 2013

- Publicar la versión en inglés del sitio web o portal corporativo para inversionistas en el primer semestre del año.
- Validar con los inversionistas en pensamiento estratégico para el relacionamiento adelantado bajo el Modelo de Diagnóstico y Práctica de Relaciones con Grupos de Interés EPM, y formular y validar la etapa 2.
- En simultánea, fortalecer competencias para el relacionamiento y mantener interacción relevante y activa con el grupo de interés incorporando nuevas prácticas internacionales a los procesos de atención a inversionistas.

Evento con Inversionistas 2012

Inversionistas
Tema relevante: relacionamiento con inversionistas

EPM mantiene con sus inversionistas actividades permanentes de interacción para mantenerlos al tanto de la información financiera y no financiera de la empresa, y en general de la marcha y retos de la gestión y de lo que toca a los temas relevantes.

Logros 2012

Durante 2012 se realizaron cuatro teleconferencias Webcast para inversionistas nacionales e internacionales, lideradas por el Gerente General. Esta práctica es considerada a nivel internacional un elemento fundamental para mantener actualizado al público financiero acerca del desempeño de la organización. Además propicia la multiplicación de esa información a través de los analistas de algunas entidades financieras que, con base en la información publicada en la teleconferencia por la empresa, realizan un informe propio de análisis y "guidance" de inversión, documentos que son de amplia consulta por el público inversionista.

Con la participación de 87 inversionistas nacionales y actores del mercado, se realizó el 10 de mayo en la ciudad de Bogotá el Encuentro Anual de Inversionistas Grupo EPM. Este evento tuvo eco en distintos medios de comunicación especializados. Es adicionalmente una práctica alineada con los principios de transparencia y buen gobierno corporativo voluntarios adoptados por la empresa.

Se atendieron 18 visitas de inversionistas institucionales extranjeros, interesados en conocer más acerca de la estrategia y gestión de la empresa, y tener contacto con las directivas.

Continuando con la estrategia de hacer presencia en el mercado de valores a escala internacional, EPM participó en cuatro eventos organizados por bancos internacionales. En estos espacios la empresa interactuó con más de 80 inversionistas de distintos países, en paneles o en reuniones uno a uno.

Retos 2013

- Mantener una interacción relevante y activa con los inversionistas, incorporando nuevas prácticas internacionales a los procesos de atención a inversionistas.

Evento con Inversionistas 2012

Inversionistas
Tema relevante: trabajo con filiales

Desde la Unidad Gestión de Capitales se apoya la adquisición de recursos para sus proyectos de expansión. Para apoyar este propósito se activó la subred de sinergia financiación con las filiales del Grupo EPM.

Logros 2012

Se suscribieron 7 contratos de crédito por COP 700,000 millones, para atender necesidades de las filiales UNE, ESSA, CENS, EDEQ, Aguas de Occidente, Aguas de Urabá y EPM Inversiones.

Se apoyó el proceso de calificación de riesgo crediticio y se definieron protocolos de interacción para el proceso de calificación de este riesgo. La firma calificadora de riesgo Fitch Ratings ratificó la calificación AAA a las filiales UNE, CHEC, EDEQ, CENS, ESSA, EPM Inversiones, A y A+ a Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, respectivamente.

Se apoyó la modificación del proceso gestión financiación para implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF.

Evento con Inversionistas 2012

Gente EPM

Identificación

	2010	2011	2012
Personal directivo	168	171	170
Personal profesional	1,833	2,044	2,100
Personal no profesional	3,498	3,592	3,554
Total servidores	5,499	5,807*	5,824
Beneficiarios	15,997	12,925	9,941
Jubilados (no se tienen datos de pensionados por fondos de pensiones y seguro social)	2,575	2,499	2,453
Aprendices y practicantes	331	288	264
Total Gente EPM	24,402	21,519	18,482
	2010	2011	2012
Valor generado distribuido	COP 553,806 millones (16%)	COP 506,908 millones (13%)	COP 514,621 millones (12%)
	2010	2011	2012
Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias - RFDIV	COP 30,630 millones	COP 34,034 millones	COP 33,501 millones

*La cifra de "Total servidores" correspondiente a 2011, fue corregida respecto a la información reportada el año anterior para el mismo período, debido a que erróneamente se contabilizó dos veces el número de aprendices y practicantes.

El número de beneficiarios ha ido decreciendo porque se han hecho depuraciones en las bases de datos y porque hay incremento en el ingreso de cónyuges e hijos al mercado laboral y por consiguiente a sistemas de seguridad social distintos al de EPM.

Objetivo de relacionamiento	Desarrollar el compromiso de la Gente EPM en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.
Temas relevantes	Empleo y equidad Formación y desarrollo Entorno de trabajo Comunicación y participación
Líder del plan de relacionamiento	Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Unidad de Comunicaciones.

Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Gente EPM 2010 - 2012

Programa	Beneficiados: Personas / Familias			Inversión (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Aprendizaje	5,809	5,907	5,884	4,750	5,395	4,407
Salud y seguridad (ARP)	5.821	5,807	5,824	3,311	3,258	4,473
Beneficios	38,697	40,494	41,410	16,421	15,093	15,781
Orientación sicológica y espiritual	4,276	4,377	6,939	146	157	128
Emprendimiento	54	0	92	20	0	11
Adultez plena	336	330	399	158	110	149
Proyección cultural	148	51	517	161	131	105
Aprendices y estudiantes de práctica	266	278	281	1,166	1,351	1,802
Profesionales en formación	65	66	32	622	2,856	1,250
Interacciones grupales y acompañamiento	5,444	5,807	5,824	711	715	656
Proveeduría gastos operacionales	13,501	14,000	13,516	3,164	4,968	4,739
Total	**68,596**	**77,117**	**80,718**	**30,630**	**34,034**	**33,501**

Nuestros jubilados y pensionados

Ver video

Logros 2012

- Se hizo medición de clima organizacional con una participación del 84% de la muestra seleccionada, con 79% de respuestas favorables.
- Se formularon acciones de mejoramiento en dependencias críticas de EPM que habían tenido resultados de riesgo alto y muy alto en la medición 2011 de calidad de vida.
- Se aplicó la encuesta de riesgo sicosocial, con una mejora en la disminución general del riesgo.
- Se avanzó en la transformación cultural a través de los elementos identificados como relevantes y se aplicó el monitor del cambio de cultura.
- Se estructuró un esquema de atención para pensionados y jubilados.
- Se consolidó el esquema de ascensos.
- Se implementó el mecanismo de expatriación, que permite a funcionarios de EPM cubrir cargos en filiales internacionales. Se cubrieron los cargos de Gerente de Control Interno y de Gestión Humana en Eegsa con personas de EPM.
- Se relanzó el programa becas de excelencia para promover estudios de postgrado en universidades del exterior para personas de EPM.

Retos 2013

- Seleccionar, identificar y gestionar el talento humano necesario para la operación y la sucesión; y aquel con alto potencial para ocupar cargos claves según las nuevas necesidades de movilidad en la organización.
- Desarrollar el nivel gerencial, fortaleciendo el rol de liderazgo como eje movilizador de la cultura meta.
- Revisar y ajustar la estructura de cargos y salarios para el grupo empresarial, con criterios de equidad interna y competitividad externa.
- Implantar el plan de mejoramiento de la Unidad Servicio Médico y Odontológico definido a partir del diagnóstico.
- Fortalecer el relacionamiento con el grupo de interés Gente EPM.

Gente EPM
Tema relevante: empleo y equidad

En empleo y equidad, EPM reporta los aspectos relacionados con la relación empresa-empleado, lo cual incluye remuneración, beneficios, equidad de género e igualdad de oportunidades en el trabajo, así como también el ejercicio de los derechos sindicales y de asociación.

Logros 2012

- **Salarios y remuneración.** Se mantuvieron los niveles salariales en relación con el salario mínimo mensual legal vigente del país –Smmlv. Hubo un ligero incremento para el salario promedio de la empresa, que pasó de 6.11 veces el salario mínimo nacional a 6.13 veces en 2012. Hubo también un leve decremento del salario mínimo de la empresa. En efecto, en 2011 equivalió a 2.47 Smmlv, mientras que en 2012 equivalió a 2.45 Smmlv.

- **Programa de beneficios.** El programa de beneficios otorga a los empleados y sus beneficiarios, auxilios en dinero para el pago del 80% del costo de cursos de instrucción en artes, deportes, idiomas y tecnología. También incluye otros relacionados con salud y bienestar.

En 2012 subió en un punto la percepción de la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por este programa, que pasó de 97% en 2011 a 98% en 2012. También se registró un incremento en el número de beneficios utilizados que pasó de 40,494 a 41,410, por un monto de COP 15,781 millones, COP 688 millones más que en 2011. El 93% de los empleados utilizó el programa de beneficios en 2012, una cifra que se mantiene constante con respecto al año anterior.

Hubo un incremento en la participación de los funcionarios en programas de mejoramiento de calidad de vida como actividades recreativas, deportivas, culturales y formativas, con el agregado de disminución en más de un punto porcentual de la accidentalidad deportiva.

La Proveeduría, un supermercado de uso exclusivo para la Gente EPM que vende a precios sin utilidad, solo para cubrir los costos de administración, tuvo ventas en el año por COP 55,670 millones, lo cual representa un ahorro para los usuarios de COP 9,463 millones aproximadamente.

Se separaron los fondos de vivienda, educación y calamidad para cada uno de los sindicatos, fondos que eran comunes hasta 2012. En vivienda se aprobaron 331 préstamos y se realizaron 215 desembolsos.

- **Gestión con sindicatos.** Se mantuvieron diálogos periódicos con Sintraemsdes y Sinpro, las organizaciones sindicales mayoritarias, con el fin de socializar y aclarar

temas consignados en las convenciones colectivas correspondientes y facilitar relaciones cercanas entre ellas y la organización.

Se realizó el seminario Abriendo Puertas "Los derechos del trabajo y el diálogo social" con una asistencia de 26 personas de EPM, sindicatos y filiales.

- **Planta de empleados y contratos de aprendizaje – Equidad de género.** Se cumplió la cuota de 258 aprendices establecida para el año 2012. Se generaron 424 nuevos contratos de aprendizaje, de los cuales 86 fueron para personas con formación técnica, 230 para personas con formación tecnológica y 108 para personas con formación universitaria.

- **Jubilados y pensionados**. En el transcurso del año 2012, 147 personas empezaron a disfrutar de su pensión de jubilación por vejez y se hizo preparación para el retiro a 70 personas, algunas de las cuales están próximas a cumplir los requisitos. Se cumplió la meta propuesta de trámites ante Colpensiones.

Retos 2013

- Seleccionar, identificar y gestionar el talento humano necesario para la operación y la sucesión, y aquel con alto potencial para ocupar cargos claves según las nuevas necesidades de movilidad en la organización.
- Desarrollar el nivel gerencial, fortaleciendo el rol de liderazgo como eje movilizador de la cultura meta.
- Revisar y ajustar la estructura de cargos y salarios para el grupo empresarial, con criterios de equidad interna y competitividad externa.
- Implantar el plan de mejoramiento de la Unidad Servicio Médico y Odontológico definido a partir del diagnóstico.
- Fortalecer el relacionamiento con el grupo de interés.

Acciones

- Composición de salarios y remuneración
- Programa de beneficios
- Desempeño laboral
- Selección de personal
- Composición de directivos por género
- Organizaciones sindicales
- Planta de empleados, contratos de aprendizaje y equidad de género
- Jubilados y pensionados

Equidad de género e igualdad

Con las políticas de Gestión Humana y de Derechos Humanos, así como con los procesos y herramientas de selección de personal y evaluación de desempeño, se garantiza la igualdad de oportunidades para todos sin discriminación de ninguna índole.

Todas las convocatorias de selección de empleados son abiertas y se realizan mediante concursos de evaluación de competencias. El 100% de los empleados está vinculado al proceso de evaluación de desempeño. Los manuales de cargos rigen para todos los empleados, de manera que se cumple la norma de "salario igual para cargo igual".

Sin embargo, existe desequilibrio de género en la planta de personal, en la cual el 69% son hombres. Un volumen alto de empleados en la llamada curva de sostenimiento, dominada por oficios de cierta rudeza, explica en parte el fenómeno, pues el 99% de un total de 1,079 empleados de este nivel son hombres.

En otros niveles de las curvas de empleo la situación tiende a emparejarse. Existen 68.6% de hombres en oficios de tecnólogos frente a 31.4% de mujeres. En la curva profesional la relación es 57.5% hombres frente a 42.5% mujeres. La tendencia se revierte en el nivel directivo, en el que la relación es de 73.5% hombres y 26.5% mujeres.

En el nivel 1 de la alta gerencia la situación es paritaria, 8 hombres y 8 mujeres, lo que excede la obligación de 30% de mujeres que exige la Ley 581 de 2000.

En el programa de Profesionales en Formación, mediante el cual se atrae talento recién egresado de las universidades, la relación favorece a las mujeres, quienes ocupan el 50.8% de las plazas.

El salario promedio de las mujeres es 15% superior al de los hombres, en razón al tipo de cargos que ocupan.

- **Cero** reclamaciones se presentaron en 2012 por incidentes de discriminación en los procesos de Gestión del Desempeño y Selección de Personal, la misma cifra que en 2011.
- **15%** más es el salario promedio de las mujeres en relación con el de los hombres en EPM. Esto se explica porque la mayoría de las mujeres están en las curvas de profesional y de tecnólogos, de mayor remuneración respecto a la curva de sostenimiento.
- **Sólo 0.4%** de los servidores de EPM no están afiliados a alguno de los tres sindicatos que existen en la empresa, Sintraemsdes, Sinpro y Unigeep.
- **93%** de los empleados de EPM utiliza el programa de beneficios.
- **COP 15,781 millones** se entregaron en beneficios a los empleados de EPM, COP 688 millones más que en 2011.
- **COP 9,463 millones** es el ahorro calculado para los usuarios de la Proveeduría EPM, un supermercado para uso de la Gente EPM.
- **100%** de los empleados de EPM tiene Planes Individuales de Desarrollo y Desempeño – PIDD- como mecanismo de evaluación de desempeño e instrumento base para ascensos. Este mecanismo será rediseñado en 2013.
- **2,453** personas están jubiladas directamente por EPM a 2012.

Gente EPM
Tema relevante: formación y desarrollo

El proceso Gestión del aprendizaje se enfoca en EPM en lograr una organización inteligente, con capacidad de aprender, a partir de la formación de las personas. La formación y el desarrollo buscan potenciar la empleabilidad de las personas a partir de la educación.

Logros 2012

- **Indicadores de capacitación.** La capacitación se mide apuntando a la satisfacción y al aprendizaje logrado en los diferentes eventos, así como en el impacto que produce sobre las personas y su desempeño laboral.

Se registraron en el año 4,003 asistencias a eventos de formación, 829 más que en 2011, con un total de 390,036 horas, lo que representa un incremento de 76,894 horas respecto al año anterior.

En 2013 se registraron aumentos de 0.03 puntos en el indicador de percepción de la calidad de los eventos académicos y de 0.12 puntos en el de percepción de pertinencia de los eventos. Esto es, la percepción de utilidad que la persona le encuentra al evento. El indicador de sillas vacías disminuyó en 0.08 puntos.

En cuanto a la capacitación técnica asociada al desarrollo de competencias específicas en los procesos, se realizaron 261 eventos de aprendizaje enfocados en energía y gas, con una participación de 1,582 funcionarios; y 169 eventos de aprendizaje para aguas con una participación de 935 funcionarios.

- **Apoyo a la educación.** A través de la Universidad Grupo EPM, se cuenta con estructuras que facilitan el acceso de la Gente EPM a educación formal y no formal con foco en el desarrollo de capacidades humanas. En 2012, se beneficiaron de este tipo de programas 35,998 personas.

  Ningún empleado solicitó apoyo en los últimos años para estudios de primaria o secundaria. 188 personas recibieron apoyo para educación técnica (1), tecnológica (23), profesional (64), especialización (90) y maestría (10).

  Se hizo un relanzamiento del programa Becas de Excelencia, mediante el cual EPM patrocina estudios de alta especialización en el exterior para sus funcionarios, con pago de traslados y colegiaturas mientras siguen devengando el sueldo.

Retos 2013

- Consolidar indicadores de impacto de la capacitación para lograr mediciones más aproximadas del aprendizaje real de la organización.
- Consolidar intangibles críticos de conocimiento en los negocios; vale decir, afianzar aquel conocimiento que representa ventaja competitiva real y sostenible.
- Desarrollar el programa Becas de Excelencia para filiales internacionales.
- Realizar pasantías en todas las empresas del Grupo EPM.
- Elaborar estructura de desarrollo de habilidades gerenciales para directivos y talento clave.

Acciones

- Indicadores de capacitación- capacitación por negocios
- Apoyo a la educación

Intangibles de conocimiento

En EPM se han identificado como intangibles de conocimiento aquellos que representan ventaja competitiva sostenible. Dentro de ellos se consideran críticos los prioritarios para apalancar sus objetivos estratégicos.

Para su consolidación en EPM se trabaja en acciones como:

- La definición de líneas temáticas para los programas Becas de Excelencia Grupo EPM y Patrocinio de Estudios de Posgrado.
- Rutas de profundización para el Plan de Aprendizaje Organizacional.
- Definición de líneas de exploración para el Programa de Innovación Grupo EPM.
- Requerimientos de transferencia de conocimiento por parte de expertos del grupo empresarial para otros funcionarios que requieran este conocimiento.
- Contribución de EPM a la sociedad en el marco del Programa de Apropiación Social del Conocimiento a través de medios como la Revista EPM, Revista Letras Jurídicas, libros técnicos, conferencias abiertas, entre otros.

- **67 horas de capacitación recibió en promedio cada funcionario de EPM durante 2012.**
- **COP 4,407 millones fue la inversión en el plan de aprendizaje organizacional en EPM en 2012.**
- **68 postgrados se aprobaron con patrocinio de EPM para sus funcionarios en 2012**
- **104 salidas al exterior con fines de capacitación se realizaron en 2012.**
- **34 postgrados o cursos en el exterior se aprobaron en 2012 para funcionarios EPM.**
- **29 programas de entrenamiento a medida se implementaron para el negocio de Energía y las dependencias institucionales.**
- **2,535 personas realizaron en 2012 cursos on-line en la Escuela Virtual EPM, 1,637 más que el año anterior. El mayor incremento se presentó en el uso de contenidos propios, es decir, diseñados en EPM.**

Gente EPM
Tema relevante: entorno de trabajo

En EPM se aborda el entorno de trabajo desde las condiciones objetivas y subjetivas que conforman el ambiente para el desempeño laboral y para una experiencia satisfactoria del trabajo. Ello incluye factores como salud y seguridad, riesgo sicosocial y la vivencia de la cultura, la ética y los valores organizacionales.

Logros 2012

- **Seguridad ocupacional**. En prevención de accidentes de trabajo se elaboraron o actualizaron los panoramas de riesgos en los procesos y en los planes de emergencia de las diferentes instalaciones. Siguió adelante además el programa de certificación y recertificación para el personal que trabaja en alturas.

  Continuó el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica, auditiva, visual, riesgo biológico, osteomuscular y del manejo integral de sustancias químicas, como mecanismos de prevención de la enfermedad laboral. Este aspecto siguió reforzado con programas de promoción y prevención de riesgo cardiovascular, riesgo psicosocial y de inmunizaciones, evaluaciones de higiene industrial como ruido, iluminación, contaminantes químicos, temperatura y humedad, radiaciones ionizantes, entre otras.

  2,600 funcionarios asistieron al programa de sensibilización y prevención de riesgos, así como a las Jornadas de Salud Ocupacional.

- **Cultura, ética y valores.** Cultura es la manera como se hacen las cosas dentro de la organización, en tanto que los valores se definen como formas de ser y de actuar altamente deseables para posibilitar la convivencia gratificante y digna entre las personas.

El trabajo en cultura se enfocó en siete elementos relevantes para la transformación cultural que se propone EPM y para apalancar su actuar como empresa multilatina. En estos elementos se destacan lo ético, el liderazgo, el trabajo en equipo y las relaciones de confianza, y el aprendizaje del entorno y de los otros.

Se identificaron las tendencias de evolución de las acciones definidas para el cierre de brechas entre cultura actual y cultura meta mediante la aplicación de la encuesta Denison de Cultura Organizacional, en la cual participaron 838 personas, 61.53% de la muestra estratificada que se diseñó.

En el frente de Ética y valores, se actualizaron el procedimiento del actuar del Comité de Ética y el

decreto de creación del Comité de Ética, con nuevos integrantes, incluyendo uno externo. Su conformación se comunicó a toda la organización.

- **Calidad de vida**. Se inició intervención en las 75 áreas de la empresa prioritarias en las dimensiones de riesgo intralaboral, en cuanto a características del liderazgo, demandas emocionales y exigencias de la responsabilidad del cargo, identificadas en la encuesta de riesgo psicosocial en 2011.

  Para realizar el monitoreo del programa Calidad de Vida se aplicó de nuevo la encuesta de riesgo psicosocial, con una muestra de 3,848 funcionarios, con un nivel de confianza de 95%.

  El aplicativo para esta encuesta fue desarrollado con la colaboración de la Universidad Javeriana, la ARL Colmena y EPM, razón por la cual la empresa recibió el Premio Líderes 2012 en la categoría investigación. El aplicativo se entregó a las filiales Aguas de Malambo, Aguas de Urabá, Aguas de Oriente, CHEC, EDEQ, EPO, y CENS, para que ellas evalúen la pertinencia de su utilización.

- **Clima organizacional.** En 2012 se hizo medición de clima organizacional, con un nivel de adhesión o participación voluntaria del 84%. Se inició la entrega de resultados individualmente a directivos y de manera grupal a equipos de trabajo, con un registro de 62 entregas al cierre del año.

  Se ejecutó en un 100% el Plan de Sensibilización para la Gestión del Clima, dentro del cual se generaron espacios conversacionales de acompañamiento individual a directivos y de acompañamiento a equipos de trabajo con psicólogos externos, para ayudar a una mayor comprensión de sus realidades internas.

Retos 2013

- Realizar una auditoría externa para evaluar el grado de desarrollo del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, utilizando instrumentos propios de la Sociedad de Medicina del Trabajo.
- Verificar el cumplimiento de las recomendaciones de salud ocupacional en las áreas.
- Continuar la aplicación de los sistemas de vigilancia epidemiológica.
- Consolidar la identidad cultural de la organización multilatina.
- Fortalecer el trabajo en ética en la empresa, articulándolo con otros frentes de trabajo.
- Acompañar a los directivos en su propio desarrollo como líderes para fortalecer la gestión de clima organizacional.
- Concluir la entrega de resultados de la medición de clima a los equipos de trabajo y facilitar y acompañar la elaboración de los planes de efectividad de los equipos.
- Continuar la intervención en áreas críticas en el programa Calidad de Vida, así como realizar una nueva aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial y asesorar a filiales en la aplicación del instrumento.

Acciones

- Seguridad ocupacional
- Cultura, ética y valores
- Calidad de vida
- Clima organizacional

Profundizar el trabajo en ética

Uno de los retos para 2013 en EPM es profundizar el trabajo del tema ético. Esto significa vincularlo formal e informalmente con todas las dependencias, incorporarlo al trabajo de los otros comités y temas empresariales, y articularlo con el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Adicionalmente, se generarán espacios de conversación que promuevan la reflexión ética en la organización, se promoverán intercambios con otros comités de ética y se proyectará el tema al Grupo EPM.

Cero accidentes fatales

Una de las metas en seguridad ocupacional es cero accidentes laborales fatales, meta que se ha cumplido desde el año 2005. Infortunadamente en 2012 se presentó la muerte por accidente laboral en campo de trabajo de Gonzalo Londoño Londoño, del área Proyectos Transmisión, el día 24 de abril de 2012, cuando hacía parte de una comisión de topografía para la construcción de la línea de transmisión del proyecto hidroeléctrico Ituango.

La prevención de accidentes de trabajo se abordó en 2012 mediante la elaboración o actualización de los panoramas de riesgos en los procesos, la revisión o elaboración de planes de emergencias para todas las instalaciones y la capacitación de trabajo en altura, complementada con mayores medidas de seguridad a través de puntos de anclaje y líneas de vida para el trabajo seguro en alturas.

- **100%** es la cobertura de salud y seguridad social en los empleados EPM.
- **3,348** horas se invirtieron en seguridad ocupacional en 2012.
- **11.49** es el índice de lesiones incapacitantes en 2012.
- **759.68** es el índice de severidad en lesiones en 2012.
- 343 accidentes y enfermedades laborales se presentaron en 2012 en EPM, 5 menos que en 2011.
- **838** personas, 61.53% de la muestra estratificada, participaron en la encuesta de cultura organizacional realizada en 2012, para identificar brechas con la cultura meta EPM .
- **62** equipos de trabajo recibieron los resultados de clima organizacional en 2012, entrega que continuará en 2013.
- **75** áreas identificadas como prioritarias en riesgo intralaboral comenzaron a ser intervenidas en el programa Calidad de Vida y continuarán siéndolo en 2013.

Gente EPM
Tema relevante: comunicación y participación

Si bien la comunicación y las posibilidades de participación de los empleados hacen parte de los factores que influyen en el entorno de trabajo, EPM los visibiliza de manera independiente con un foco claro en la gestión del proceso de la comunicación y el diálogo internos.

Logros 2012

- **Medios de comunicación internos.** El índice de efectividad de la comunicación interna se ubicó en 61,2% en 2012, dentro del rango de desempeño medio alto, aunque estuvo 8.7 % por debajo de la medición realizada en 2010, cuando registró 69.9%. Este indicador refleja la contribución de la comunicación a la calidad de las relaciones, así como la calidad de los espacios y medios de comunicación internos.

  EPM cuenta con nueve medios de comunicación internos que incluyen el periódico El Saetín, la telerrevista Doble Vía, emisiones multicast de eventos internos de interés, carteleras, boletines telefónicos para empleados de sedes alejadas de las instalaciones centrales, correos unificados internos con información periódica de diferentes direcciones de la empresa, un sitio en intranet, un circuito cerrado de televisión y un medio de recepción en video de inquietudes y expresiones libres de los empleados llamado Voz pa´ Vos.

  En 2012 se rediseñó y fortaleció la programación de Mi Canal, el circuito cerrado de televisión que funciona con notas cortas, textos, gráficos y animaciones digitales en las zonas de circulación de las instalaciones de la empresa. Se definieron secciones de modo que los contenidos se presenten de una manera más organizada y segmentada: noticias de EPM, noticias de las filiales, información de logros de los funcionarios, entre otras. También se instalaron pantallas de Mi Canal en las cuatro filiales nacionales de energía y en la filial Aguas de Urabá, lo que ha permitido una mayor dinámica en los contenidos.

  El periódico El Saetín creó secciones adicionales con el fin de trabajar contenidos orientados a fortalecer la cultura, la reputación y la identidad.

  Se realizó en el mes de julio la Feria Grupo EPM, cuyo tema principal fue la experiencia de relacionamiento y comunicación de cada una de las empresas del grupo con sus clientes y comunidades.

El Saetín es el periódico interno de EPM, de circulación mensual

- **Mecanismos de participación.** Los empleados de EPM cuentan con tres mecanismos de participación: el Comité Paritario de Salud Ocupacional – Copaso, y los comités de Convivencia y de Reubicación Laboral que acogen, canalizan y ayudan a resolver asuntos relacionados con el empleo. En los dos primeros tienen asiento representantes de los empleados.

  El Comité de Convivencia es el mecanismo que en EPM aborda reclamaciones e incidentes relacionados con acoso laboral. En 2012 se registraron seis quejas, cuatro de las cuales fueron superadas de común acuerdo entre las partes y dos remitidas a la Procuraduría, para continuar su curso.

  El Comité de Reubicación asignó nuevas plazas de trabajo a ocho personas que por motivos de salud deberían desempeñar otro tipo de funciones.

  En 2012 se conformó el Copaso para el período 2012 – 2014 con cuatro miembros principales y sus suplentes nombrados por la empresa, y cuatro miembros principales y cuatro suplentes elegidos por votación como representantes de los trabajadores.

  Otro mecanismo de participación de los empleados, dirigido a quienes laboran por fuera de la sede central de la empresa, son las jornadas descentralizadas para hacerlos partícipes del portafolio de servicios para ellos. En 2012 se realizaron 10 de estas jornadas con asistencia de 446 personas.

Retos 2013

- Actualización tecnológica del sistema Voz pa' Vos.
- Mejoramiento de la telerrevista Doble Vía.
- Migrar el periódico El Saetín a formato digital para entregarlo vía suscripción y ser coherentes con el cuidado del medio ambiente.
- Continuar con la gestión permanente de los comités y programas de participación.

Acciones

- Medios de comunicación internos
- Mecanismos de participación

Bitácora

La intranet corporativa de EPM se llama Bitácora. En su página principal se encuentra la sección “Pasa la Voz” donde se publican las noticias, campañas, eventos y pronunciamientos de las diferentes áreas de la empresa. También cuenta con la sección “Sala de Juntas”, que es un resumen mensual de las principales decisiones de la Junta Directiva; “Redacción”, donde se lleva el registro de las noticias de EPM o del sector publicadas en los medios de comunicación locales y nacionales. En Bitácora cada dirección de la empresa tiene su propio sitio, donde se puede obtener información y acceder a las aplicaciones que requieren los servidores para su gestión.

Comunicación participativa y comunitaria

En comunicación externa, EPM realiza Aló EPM, un programa de radio que tiene emisiones diarias en la ciudad de Medellín y de varios días a la semana en emisoras regionales de los municipios. Se tratan temas cívicos enfocados en uso de los servicios públicos y relación de la comunidad con EPM.

Camino al Barrio y Plan Planeta son programas de televisión comunitaria y ambiental en los que los ciudadanos tienen voz sobre temas de identidad y convivencia, como en el caso de Camino al Barrio, o en asuntos ecológicos como en Plan Planeta.

En 2013 se tiene el reto de remozar estos programas, dentro de la dinámica natural de mejorarlos y mantenerlos actualizados frente a la audiencia.

- **61.2% es el resultado del Índice de efectividad de la comunicación interna en 2012, frente a 69.9% de la medición anterior, realizada en 2010.**
- **9 medios de comunicación internos existen en EPM.**
- **6 incidentes por acoso laboral fueron abordados por el Comité de Convivencia laboral de EPM en 2012. Cuatro de las quejas fueron superadas de común acuerdo entre las partes y las dos restantes, remitidas a la Procuraduría para continuar su curso.**
- **10 Jornadas descentralizadas se realizaron en 2012 para acercar el portafolio de servicios al empleado.**
- **8 personas fueron reubicadas en otros puestos de trabajo por asuntos de salud.**

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: composición de salarios y remuneración

En 2012 EPM entregó de manera directa a sus servidores activos, pagos totales por salarios y prestaciones sociales por un valor de COP 372,815 millones; y a sus jubilados un valor de COP 39,183 millones.

El salario promedio en 2012 fue 6.13 veces el salario mínimo mensual legal vigente, ligeramente más alto que las 6.11 veces del año anterior. Por su parte el salario mínimo de la empresa fue 2.45 veces el SMMLV, lo cual representa una baja con respecto al año 2011, en el que la relación fue de 2.47 veces con respecto al salario mínimo mensual legal vigente.

Relación salarial

	2010	2011	2012
Relación salario promedio EPM / SMMLV (veces)	6.00	6.11	6.13
Relación salario mínimo EPM / SMMLV (veces)	2.35	2.47	2.45
Pagos por salarios y prestaciones sociales (COP millones)	294,953	297,247	372,815
Salario básico promedio hombres (COP)	2,955,713	3,131,279	3,306,314
Salario básico promedio mujeres ($)	3,434,311	3,625,957	3,870,714

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Salario básico promedio mes

	2010	2011	2012
Directivos	ND	ND	12,304,811
Profesionales	4,675,848	4,845,704	5,113,936
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2,086,087	2,160,136	2,315,568
Sostenimiento	1,338,915	1,370,636	1,498,759

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: programa de beneficios

Mediante el programa de beneficios los empleados reciben auxilios en dinero para el pago del 80% del costo de cursos de instrucción en artes, deportes, idiomas y tecnología, para sí mismos y para sus beneficiarios. El programa también incluye otros relacionados con salud y bienestar y préstamos del fondo de vivienda para empleados con tasas de interés por debajo del 50% de los niveles del mercado.

En 2012 el programa de beneficios fue utilizado por el 93% de los empleados, con un nivel de satisfacción de 98%, un punto por encima del registrado en 2011. Se registra también la tendencia creciente en el número de beneficios entregados y el monto de los mismos. En 2012 se otorgaron 41,410 beneficios, 916 más que en 2011, por un costo de COP 15,781 millones, COP 688 millones más que en 2011.

Grupo de teatro EPM

Se aprobaron 331 préstamos de vivienda y se realizaron 215 desembolsos.

En otros aspectos de la gestión, se dividieron los fondos de vivienda, de educación y calamidad para cada uno de los sindicatos y se incrementó la participación de los funcionarios en programas de mejoramiento de calidad de vida como actividades recreativas, deportivas, culturales y formativas, con una disminución en más de un punto de la accidentalidad deportiva. En 2013 se seguirá trabajando en la disminución de esas lesiones y se continuará con el programa de mejoramiento de equipos de los gimnasios EPM.

Los programas especiales, en los que se incluyen las actividades deportivas y recreativas; la atención sicológica; la formación en emprendimiento para cónyuges de empleados y los de adultez plena para jubilados, complementan el portafolio de beneficios para la Gente EPM. Todos ellos mantuvieron crecimiento, con un notable incremento de la asistencia sicológica que atendió 6,939 citas en 2012 frente a 4,377 en 2011.

La Proveeduría, un supermercado de uso exclusivo para Gente EPM que vende a precios sin utilidad, solo para cubrir los costos de administración, tuvo ventas en el año por COP 55,670 millones, una variación negativa frente a 2011, que registró COP 55,888 millones. La desaceleración de la economía en Colombia presentada en el año 2012, afectó el comercio retail en el mercado doméstico e influyó también en la disminución de utilización del servicio, que pasó de 56% a 51% de los potenciales usuarios.

- **Uno de los eventos de mayor tradición para los empleados EPM es el Día de la Familia, que se realiza anualmente un sábado en un parque recreativo de la ciudad. Asisten los empleados y sus familias para pasar un día de recreación y descanso.**

- **En 2012 asistieron 7,800 personas al Día de la Familia EPM que se realizó en el Aeroparque Juan Pablo II de Medellín y en las subregiones asistieron 2,419 personas, para un total de 10,219 participantes.**

Nuevo modelo de beneficios

En 2013 se rediseñará el programa de beneficios para optimizar su uso mediante contratos y pagos directos de la empresa a las diferentes entidades que proveen los servicios. Esto representará economías de escala y una mejor utilización por parte de los empleados. También se optimizará el procedimiento de préstamos de vivienda.

Más satisfacción

La Dirección Gestión Humana y Organizacional ha implantado un sistema de peticiones, quejas y reclamos sobre los servicios prestados en el programa de beneficios. Para 2013 se ampliará este sistema a otras dependencias de la Dirección.

Programa de Beneficios 2010 - 2012

Beneficios entregados	2010	2011	2012
Número de beneficios	38,697	40,494	41,410
Valor beneficios (COP millones)	16,421	15,093	15,781
% de empleados que utiliza beneficios	NR	93%	93%

Préstamos desembolsados	2010	2011	2012
Número de préstamos de vivienda	213	162	215
Número de préstamos por otros conceptos	3,025	3,567	647
Total préstamos desembolsados	**3,238**	**3,729**	**862**
Valor préstamos (COP millones)	14,557	12,084	15,267

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Nota: las cifras de beneficios publicadas este año, difieren de las presentadas en años anteriores, debido a que los préstamos desembolsados se reportaban como parte de los beneficios entregados, mientras este año se presentan de manera desagregada.

Beneficios entregados

Deportes y recreación

Indicador	2010	2011	2012
Personas	3,935	2,795	7,272
Asistencias	75,553	75,289	113,942

Atención sicológica y espiritual

Indicador	2010	2011	2012
Citas (# asistencias)	4,276	4,377	6,939
Valor (COP millones)	146	157	128

Adultez plena

Indicador	2010	2011	2012
Personas	336	330	399
Valor (COP millones)	158	110	149

Emprendimiento

Indicador	2010	2011	2012
Personas beneficiadas	54	0	92
Valor (COP millones)	20	0	11

Proveeduría

Indicador	2010	2011	2012
Beneficiarios que utilizan el servicio	55%	56%	51%
Ventas (COP millones)	51,648	55,888	55,670
Ahorro para los usuarios (COP millones)	11,388	9,501	9,463

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: desempeño laboral

Mediante el proceso de Gestión del Desempeño y Desarrollo, en EPM se hace la evaluación del crecimiento laboral y personal de los empleados. Este proceso logró en 2011 una cobertura del 100%, que se mantuvo en el año 2012.

De este modo se tienen homologados los criterios para valorar el desempeño y el desarrollo en todas las dependencias, hay claridad sobre lo que se espera de cada persona para cada período y existen compromiso y participación de todos los miembros de la empresa en el logro de los objetivos propuestos por la organización, a través de la alineación de metas individuales con los objetivos estratégicos.

En 2013 se dará un paso adelante en la calidad mediante la revisión y ajuste del proceso de Gestión del Desempeño y Desarrollo.

El desempeño laboral se reforzará mediante la gestión de competencias específicas para los cargos y la implementación de mecanismos de movilidad de talento clave entre las diferentes empresas del Grupo.

En otros retos relacionados, se consolidarán los mecanismos de promoción y ascenso y se implementará el plan de desarrollo dirigido al Equipo de Profesionales en Formación. Este equipo está conformado por jóvenes recién egresados de las universidades de Colombia, que mediante concurso acceden a plazas de trabajo en la empresa, como una manera de vincular talento joven y de brindar oportunidades de trabajo a nivel nacional.

Plan Individual de Desempeño y Desarrollo (PIDD)

Plan Individual de Desempeño y Desarrollo	2010	2011	2012
% de empleados cubiertos por el PIDD	N/A	100%	100%

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM – Unidad de Desempeño Individual.

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: selección de personal

A través de la selección de talentos, en EPM se vincula personal idóneo para desempeñar los cargos requeridos por las diferentes áreas de la empresa, mediante procesos que permiten y propician la participación de las personas interesadas en igualdad de condiciones. Todos los procesos de selección son concursos a través de evaluación de competencias.

La selección de personal cumple la función de ascensos internos, pues para los nuevos cargos los empleados de EPM participan en los diferentes procesos de selección. En 2012 se vincularon 231 personas en EPM y se realizaron 140 modificaciones de contrato a personas vinculadas a EPM, que cumplieron con los requisitos del cargo y se ajustaron a la normatividad vigente.

Para 2013 el reto en selección de personal consistirá en revisar y ajustar el proceso de selección para el Grupo EPM.

Gestión de selección de personal

Modificaciones de contrato 2010 - 2012	2010	%	2011	%	2012	%
Modificaciones en contrato por procesos de selección	76	100%	159	81%	90	64%
Servidores ascendidos por modalidad de ascenso	N/A	0%	38	19%	50	36%
Total modifiaciones de contrato por año	**76**	**100%**	**197**	**100%**	**140**	**100%**

Personal vinculado por género 2010 - 2012	2010	%	2011	%	2012	%
Personas vinculadas - Mujeres	136	49%	142	40%	88	38%
Personas vinculadas - Hombres	141	51%	209	60%	143	62%
Total personas vinculadas por año	**277**	**100%**	**351**	**100%**	**231**	**100%**

Total personas seleccionadas por año	**353**		**548**		**371**	

Dirección Gestión Humana y Organizacional.

Personal seleccionado 2010 - 2012

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional.

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: composición de directivos por género

Cargos	2010	2011	2012
Hombres en cargos directivos	124	127	125
Mujeres en cargos directivos	44	44	45
Hombres en cargos directivos primer nivel	9	9	8
Mujeres en cargos directivos primer nivel	6	6	8

Directivos por género 2012

Directivos de primer nivel por género 2012

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: organizaciones sindicales

En EPM las relaciones patrono-empleado se rigen por la negociación colectiva con las organizaciones sindicales y se basan en el cumplimiento de las normas convencionales y arbitrales vigentes.

El régimen laboral se encuentra regulado por la Ley 909 de 2002, para empleados públicos, el Decreto 2400 de 1968 y el Decreto Reglamentario 1950 de 1973; además por normas internas, expedidas por la Junta Directiva.

A los trabajadores oficiales los regula la Ley 6 de 1945, el Decreto 2127 de 1945 y la Convención Colectiva de Trabajo. La empresa garantiza el cumplimiento de dichas normas, a través de procesos como vinculación y desvinculación, el pago de salarios y prestaciones sociales, la administración de beneficios convencionales, así como la atención de las relaciones con las organizaciones sindicales.

El 99.6% de los empleados EPM está afiliado a una o más de las tres organizaciones sindicales, los restantes son no convencionados. Sintraemsdes es mayoritaria con 57.3 % de afiliados. Sinpro tiene 38.8% de afiliados y Unigeep 2%. Los restantes son afiliados al mismo tiempo a Sinpro y Sintraemsdes.

En 2012 se realizaron diálogos periódicos con los sindicatos Sintraemsdes y Sinpro, con el fin de socializar y aclarar temas consignados en las convenciones colectivas correspondientes y facilitar relaciones cercanas entre sindicatos y la organización. En este período se inició la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo con Sinpro, negociación que continuará en 2013. Ese mismo año se iniciarán diálogos con Sintraemsdes para la negociación de la nueva Convención con esa organización.

También se realizó el seminario Abriendo Puertas "Los derechos del trabajo y el diálogo social" con una asistencia de 26 personas de EPM, sindicatos y filiales.

Afiliación a sindicatos EPM 2010-2012

	2010	2011	2012	%
Afiliados Sintraemsdes	3,267	3,306	3,242	54.6%
Afiliados por extensión Sintraemsdes	145	146	160	2.7%
Afiliados a Sinpro	1,471	1,644	1,759	29.6%
Afiliados por extensión Sinpro	521	583	544	9.2%
Afiliados Sinpro y Sintraemsdes	127	107	96	1.6%
Afiliados a Unigeep	68	113	116	2.0%
No convencionados	22	21	23	0.4%
Total personas	**5,621**	**5,920**	**5,940**	**100.0%**

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM
Nota: En el año 2012 se contabilizan 116 personas de Unigeep que a la vez están afiliadas a Sintraemsdes.

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: planta de empleados, contratos de aprendizaje y equidad de género

Composición de planta de empleados

	2010	2011	2012	%
Directivos	168	171	170	3%
Profesionales	1,833	2,044	2,100	36%
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2,401	2,495	2,475	42%
Sostenimiento	1,097	1,097	1,079	19%
Total	**5,499**	**5,807**	**5,824**	**100%**

Planta de empleados 2012

Composición de la planta de empleados por género

Cargo	2010	2010				2011	2011				2012	2012			
		Hombre	%	Mujer	%		Total Hombre	%	Total Mujer	%		Total Hombre	%	Total Mujer	%
Directivos	168	124	73.8%	44	26.2%	171	127	74.3%	44	25.7%	170	125	73.5%	45	26.5%
Profesionales	1,833	1,079	58.9%	754	41.1%	1,996	1,191	59.7%	853	42.7%	2,078	1,194	57.5%	884	42.5%
Tecnólogos, tecnicos y auxiliares	2,401	1,663	69.3%	738	30.7%	2,477	1,716	69.3%	779	31.4%	2,465	1,692	68.6%	773	31.4%
Sostenimiento	1,097	1,084	98.8%	13	1.2%	1,097	1,084	98.8%	13	1.2%	1,079	1,068	99.0%	11	1.0%
Profesionales en formación	65	31	47.7%	34	52.3%	66	34	51.5%	32	48.5%	32	14	43.8%	18	56.3%
Subtotal	**5,564**	**3,981**	**71.5%**	**1,583**	**28.5%**	**5,807**	**4,152**	**71.5%**	**1,721**	**29.6%**	**5,824**	**4,093**	**70.3%**	**1,731**	**29.7%**
Aprendices	204	65	1.1%	139	2.4%	222	71	32.0%	151	68.0%	203	76	37.4%	127	62.6%
Estudiantes semestre de práctica	62	34	0.6%	28	0.5%	66	37	56.1%	29	43.9%	61	30	49.2%	31	50.8%
Subtotal aprendices	**266**	**99**	**1.7%**	**167**	**2.9%**	**288**	**108**	**88.0%**	**180**	**112.0%**	**264**	**106**	**86.6%**	**158**	**113.4%**
Total planta de personal a 31 de diciembre	**5,830**	**4,080**	**70%**	**1,750**	**30%**	**6,161**	**4,260**	**69%**	**1,901**	**31%**	**6,088**	**4,199**	**69%**	**1,889**	**31%**
Funcionarios nuevos vinculados en el año	277	141	2%	136	2%	351	209	3%	142	2%	231	88	38%	143	62%

Indicadores planta de personal

Indicador	2010	2011	2012
Empleados promedio mes / año	5,543	5,674	5,825
Rotación (veces)	4.61	4.10	3.8
Antigüedad promedio de servicio (años)	15	15	15
Edad promedio de empleados (años)	45	45	45
% Empleados hombres	72%	71%	70%
% Empleados mujeres	28%	29%	30%
Empleos externos generados	17,603	18,881	18,116
Total empleos generados promedio mes	23,146	24,555	23,941
% empleo externo generado promedio mes / total de empleos generados promedio mes	76%	77%	76%

Indicadores de retiro del personal

Retiros (número de personas)	2010	2011	2012
Renuncia pensión vejez	97	71	88
Terminación contrato justa causa pensión	98	0	61
Renuncia voluntaria	20	13	24
Desvinculación oficial invalidez	1	0	1
Muerte	4	5	6
Terminación de contrato término fijo	75	16	17
Período de prueba	2	0	3
Indemnización	2	1	5
Justa causa Ley 734/2002	5	7	9
Insubsistencia	0	0	0
Terminación contrato justa causa	2	0	0
Total	**306**	**113**	**214**

Composición planta de empleados por tipo de contrato

Tipo de contrato	2010			2011			2012		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Contratos a término indefinido	3,926	1,539	5,465	4,102	1,675	5,777	4,063	1,699	5,762
Contratos a término fijo	55	44	99	16	14	30	30	32	62
Contratos de aprendizaje - Aprendices	65	139	204	71	151	222	76	127	203
Contratos de aprendizaje - Estudiantes de práctica	34	28	62	37	29	66	30	31	61
Total	4,080	1,750	5,830	4,226	1,869	6,095	4,199	1,889	6,088

Composición planta de empleados por tipo de empleo

Tipo de empleo	2010	2011	2012
Tiempo completo	5,810	6,075	6,070
Tiempo parcial	20	20	18
Total	5,830	6,095	6,088

Gente EPM
Tema: empleo y equidad

Acción: jubilados y pensionados

A 2012, EPM tiene 2,453 jubilados directos, es decir, aquellos cuyas obligaciones pensionales son cubiertas en forma directa por la empresa. La cifra del resto de pensionados que hasta ahora están con Colpensiones no se conoce, pues por razones de procedimiento estas personas dejan de ser registradas en las bases de datos de pago de la empresa.

En el año se desarrollaron varias actividades con este subgrupo de interés, con el fin de mantener una relación más estrecha con ellos:

- Encuentro de jubilados y pensionados.
- Homenaje anual a pensionados y jubilados, en el cual se comparte un momento de reencuentro entre ellos y el Gerente General.
- Programa "Un nuevo camino, miles de agradecimientos", con el cual se le rinde homenaje a las personas que por cumplimiento de su edad de retiro pensionable salen de la empresa.
- Estructuración de un esquema de atención para los pensionados y jubilados, con el fin de mantener el contacto con ellos.
- Apertura de espacios y programas para el encuentro, la formación y la recreación de los jubilados y pensionados.

En 2013, un total de 133 personas cumplirán requisitos para pensionarse. En 2014 termina el régimen legal de transición en el cual se pensionan hombres a los 55 años y mujeres a los 50 años y la edad de pensión se incrementa a 62 y 57 años respectivamente. Por este hecho, la proyección de personas a pensionarse en 2015 es de cero.

Indicadores de cobertura de personal jubilado y pensionado EPM

Indicador	2010	2011	2012
Cobertura del plan de pensiones	100%	100%	100%
Aportes de la organización (COP millones)	24,650	48,507	51,787
Aportes del trabajador (COP millones)	10,378	19,162	20,440
Fondo de solidaridad (COP millones)	1,978	2,227	2,373
Retefuente (COP millones)	8,129	11,658	13,292
Jubilados y pensionados en el año	195	67	149
Jubilados directos (Acumulado)	2,543	2,499	2,453
Pensionados x otras entidades	NR	NR	NR
Entidades a las cuales se les factura cuotas partes jubilatorias	101	130	100
Valor del cálculo actuarial de bonos pensionales a diciembre 31 de 2008 (COP millones)	379,363	400,801	410,347
Patrimonio autónomo para el pago bonos pensionales	265,954	280,487	304,155

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Proyección de personal a jubilarse

Nivel / curva - Energía	2011	2012	2013
Directivo	12	0	1
Profesional	51	11	10
Tecnólogo, técnico y auxiliar	94	21	21
Sostenimiento	52	2	16

Nivel / curva - Aguas	2011	2012	2013
Directivo	3	1	1
Profesional	16	3	4
Tecnólogo, técnico y auxiliar	39	13	12
Sostenimiento	80	3	16

Nivel / curva - Institucional	2011	2012	2013
Directivo	10	1	2
Profesional	40	9	19
Tecnólogo, técnico y auxiliar	86	21	25
Sostenimiento	26	7	6

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Gente EPM
Tema: formación y desarrollo

Acción: indicadores de capacitación - capacitación por negocios

Todos los eventos de capacitación en EPM se asocian al desarrollo de competencias. Las competencias específicas por negocios en las cuales se realizó formación fueron de actualización técnica, atención de solicitudes y requerimientos, y conocimiento técnico integral del negocio.

Las competencias directivas más frecuentemente asociadas a la formación fueron las de liderazgo y pensamiento estratégico. Y las competencias organizacionales con mayor demanda fueron comunicación efectiva, enfoque en el cliente, orientación al logro y trabajo en equipo.

Entre los programas de formación a medida con mayor impacto en los procesos durante el año, 19 fueron para el negocio de Energía y 10 para las direcciones institucionales. Entre ellos se destacan por su impacto:

- Formación en gestión de activos
- Formación en control y manejo de cajas menores
- Formación en argumentación y oralidad procesal
- Formación en redacción de documentos con énfasis comercial
- Especialización en gestión regulatoria de energía y gas

Como mecanismo de fortalecimiento de conocimiento se realizaron 104 salidas al exterior, 34 postgrados o cursos en el exterior y 68 de carácter nacional.

Indicadores generales de capacitación EPM

Indicador	2010	2011	2012
Horas capacitación / empleado promedio	41	54	67
Horas capacitación directivos / Total horas de capacitación por empleado promedio	NR	145	24
Horas capacitación profesionales / Total horas de capacitación por empleado promedio	NR	91	150
Horas capacitación tecnólogos / Total horas de capacitación por empleado promedio	NR	36	24
Horas capacitación auxiliares y operarios / Total horas de capacitación por empleado promedio	NR	11	8
Número de eventos de aprendizaje realizados	2,756	3,174	4,003
Horas totales de capacitación	227,970	313,142	390,036
Número de posgrados aprobados para la vigencia	91	43	68
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	98	197	104
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	4,750	5,395	4,407
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional	92%	94%	84%
Ejecución presupuestal	91%	94%	82%

Fuente: Unidad de Aprendizaje Organizacional EPM.

Capacitación en competencias específicas EPM 2012

	Tipo de competencia		
	Específicas	Específicas directivas	Organizacionales
Beneficiados	3,324	92	1,327
Asistentes	22,708	116	2,929
Horas de capacitación	51,607	3,097	14,321

Fuente: Unidad de Aprendizaje Organizacional EPM.

Usuarios de la Escuela Virtual EPM

Programas	Personas beneficiadas 2010	Personas beneficiadas 2011	Personas beneficiadas 2012
Informática básica	190	91	453
Habilidades administrativas	213	419	759
Contenidos propios	789	387	1,325
Inglés virtual	NA	1	0
Total	**1,192**	**898**	**2,535**

Fuente: Unidad de Aprendizaje Organizacional EPM.

Gente EPM
Tema: formación y desarrollo

Acción: apoyo a la educación

A través de la Universidad Grupo EPM, se cuenta con estructuras que facilitan el acceso de la Gente EPM a la educación formal y no formal con foco en el desarrollo de capacidades humanas.

El número de asistentes matriculados a programas de educación formal y no formal para el año 2012 fue de 35,998, lo que representa un incremento de 553 personas con respecto a 2011. Mediante esta acción, se busca potenciar las capacidades de la Gente EPM con foco en el empleo y en el desarrollo personal.

Funcionarios beneficiados en educación formal y no formal 2010-2012

Modalidad	2010	2011	2012
Primaria	0	0	0
Secundaria	0	0	0
Técnica	0	1	1
Tecnológica	52	28	23
Profesional	0	32	64
Especialización	74	87	90
Maestría	17	4	10
Doctorado	0	0	0
Educación no formal	5,560	5,936	5,994
Total	**5,703**	**6,088**	**6,182**

Fuente: Unidad de Aprendizaje Organizacional EPM.

Nota: La actualización del Sistema de Información para la Gerencia de la Capacitación Empresarial –SIGCE mejoró la consulta de datos. Por lo tanto se corrigió el dato de educación no formal de 2011, que pasó de 8,135 a 5,936, dando como resultado una cifra total de 6,088.

Gente EPM
Tema: entorno de trabajo

Acción: seguridad ocupacional

Es la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Las principales variaciones en los indicadores de seguridad ocupacional se presentaron en el Índice de lesiones incapacitantes –ILI- que pasó de 5.16 en 2011 a 11.49 en 2012; y en el Índice de severidad de accidentes de trabajo –ISAT- que pasó de 325.20 el año anterior a 759.68 en este año. El deterioro se explica por la ocurrencia de un accidente de trabajo fatal, lo cual afecta el índice de severidad en 6,000 días, índice que a su vez incide en el cálculo ILI.

Hubo mejora en los índices de frecuencia de accidentes de trabajo, que pasó de 15.8 en 2011 a 15.12 en el año actual; y en los accidentes y enfermedades laborales que disminuyeron de 348 a 343. La cobertura en salud y seguridad sigue siendo del 100%.

Indicadores de seguridad ocupacional en EPM

Indicador	2010	2011	2012
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	3.31	5.16	11.49
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	224.99	325.20	759.68
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	14.73	15.80	15.12
Número de accidentes de trabajo reportados	320	348	343
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	1
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	3,311	3,651	3,728
Trabajadores representados en comités de seguridad	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo – en horas laboradas	0.13%	0.26%	0.65%
Cobertura en seguridad	100%	100%	100%
Horas totales de educación en riesgos	3,961	3,537	3,348

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

El indicador del total de horas de capacitación pasó de 3,537 en 2011 a 3,348 horas en 2012. Esto se explica por el énfasis que tuvo durante el año la recertificación para trabajo en altura, que exige menos tiempo que la certificación, la cual se adelantó casi en su totalidad en años anteriores. Otros indicadores como el total horas hombre capacitado, subió de 28,646 a 32,803 porque el personal nuevo requirió ser certificado.

Se hizo formación para trabajo en alturas (evaluación realizada a 1,410 servidores), riesgo eléctrico (para personal de daños, de centrales de generación y de subestaciones), espacios confinados, ruido (1,554 audiometrías), riesgo cardiovascular (1,591 exámenes de perfil lipídico) y riesgo sicosocial.

Indicadores de capacitación en seguridad ocupacional EPM

Indicador	2010	2011	2012
Total horas de capacitación en salud y seguridad	3,961	3,537	3,348
Total horas / hombre capacitado	52,456	28,646	32,803
Personal capacitado en salud y seguridad GEN Energía	NR	1,274	1,488
Personal capacitado en salud y seguridad GEN Aguas	NR	873	807
Personal capacitado en salud y seguridad Institucional	NR	831	359
Total personal capacitado en salud y seguridad	**0**	**2,978**	**2,654**

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Política de Salud Ocupacional EPM

"Para las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. es fundamental conservar, mejorar y promover la salud física y mental de todos sus trabajadores mediante la aplicación de técnicas y acciones de identificación, evaluación, prevención y control de los riesgos ocupacionales y el mantenimiento de ambientes de trabajo seguros.

La Gerencia está altamente comprometida en el desarrollo, implementación y soporte de la salud ocupacional en todos los lugares de trabajo de las Empresas, para lo cual suministrará los recursos y medios necesarios para lograr la eliminación, control y vigilancia de los factores de riesgo existentes, dando como resultado un mejor servicio, generando permanencia en el mercado y rentabilidad para la Organización.

El compromiso y la participación de todos los trabajadores, de los contratistas y de los proveedores, son requisitos básicos para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y de su salud física y mental". (Divulgada por circular 1096 de la Gerencia General EPM, del 23 de diciembre de 1998).

Gente EPM
Tema: entorno de trabajo

Acción: cultura, ética y valores

En EPM se entiende por cultura, el "modelo de presunciones básicas -inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna- que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas, y en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas". En síntesis, muestra la manera como se hacen las cosas.

El énfasis del trabajo estuvo en la transformación cultural, a partir de los siete elementos claves identificados, a saber:

1. Fortalecimiento de la ética y los valores.
2. Consolidación del proceso de planeación empresarial.
3. Fortalecer el liderazgo para construir equipos de trabajo efectivos.
4. Mejorar la capacidad para construir relaciones de confianza y habilidad para trabajar como equipo intra e inter áreas.
5. Desarrollar mayor capacidad para aprender de los otros y del entorno.
6. Articulación de procesos de aprendizaje, desempeño y desarrollo de competencias.
7. Coordinación de la gestión por procesos y el control interno.

La aplicación de la encuesta Denison de Cultura Organizacional permitió identificar las tendencias de evolución de las acciones diseñadas para cerrar la brecha entre la cultura actual y la cultura meta, como instrumento de monitoreo del cambio.

Ética y valores

En EPM se entiende la ética como el marco dentro del cual se validan todas las actuaciones, tanto individuales como colectivas, en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del Grupo y el logro de sus objetivos genéricos y específicos.

Los valores, por su parte, se asumen de acuerdo con el Modelo de gestión ética para entidades del estado, "son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana".

La gestión en este frente se basó en el Comité de Ética, que sesionó durante 2012 y generó reflexiones y análisis respecto a casos puntuales y de su hacer mismo. Se actualizó el procedimiento interno de actuación, se reconfiguró su conformación con un miembro externo, y se realizó un taller para posibilitar la reflexión ética y la apropiación del Código de Ética en dependencias que lo solicitaron.

Gente EPM
Tema: entorno de trabajo

Acción: calidad de vida

El programa de Calidad de vida en EPM se basa en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo sicosocial del trabajador, tanto intra como extra laborales, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Es un indicador para la medición del objetivo estratégico de EPM de profundizar en las comunicaciones y relaciones con los grupos de interés internos. Para su medición se aplica la encuesta de riesgo sicosocial, desarrollada en colaboración con la Universidad Javeriana, la ARL Colmena y EPM, que la aplicó como piloto en 2011. En 2012 se hizo una nueva medición y se planea realizarla nuevamente en 2013.

Producto de este estudio se han identificado 75 áreas críticas de la empresa y sobre ellas se han venido haciendo intervenciones en lo relacionado con características del liderazgo, demandas emocionales y exigencias de la responsabilidad del cargo.

Con relación a 2011, los indicadores de riesgo sicosocial registran mejora. La población sin riesgo o con riesgo despreciable creció de 52.7% a 54.14%; la población con riesgo medio disminuyó de 20.48% a 19.14%; igual que la población en riesgo alto o muy alto, que de 27.35% en 2011 disminuyó a 26.72% en 2012.

Gente EPM
Tema: entorno de trabajo

Acción: clima organizacional

Clima organizacional es la percepción colectiva respecto a las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas de la empresa y la consecuente reacción a esta percepción, que impacta el ambiente humano en el que se desarrollan el trabajo cotidiano, la satisfacción, el compromiso y la productividad.

Está determinado por la actuación del líder y por el compromiso de las personas, por su manera de trabajar y de relacionarse. En este sentido, el clima organizacional es una construcción colectiva y su gestión permanente es compromiso de todos.

En EPM, la gestión del clima organizacional hace parte del objetivo estratégico de profundizar las comunicaciones y relaciones con los grupos de interés internos.

En 2012 se cambió la metodología utilizada en el pasado por la metodología del consultor internacional Hay Group. Si bien los resultados cuantitativos arrojados no son comparables con los estudios pasados, cualitativamente se identifican correlaciones generales en donde se observan mejoras sensibles y significativas en temas que podrían servir de palancas y apoyos para el mejoramiento.

Resultados generales en la medición de clima 2012

- Alto porcentaje de adhesión a la encuesta con un 84% de respuesta, lo cual refleja confianza en el proceso.
- 79% de respuestas favorables, predominando la dimensión de “compromiso” con 82% de favorabilidad.
- Comparativamente con la norma regional, el clima en EPM presenta mayores niveles de favorabilidad en todos los factores evaluados. Con relación a la norma colombiana, EPM también presenta niveles mayores a excepción de los factores de oportunidades de desarrollo, recursos y confianza en los líderes, en los que se encuentra ligeramente por debajo.

Mayores fortalezas en las variables de clima:

- Compromiso (91%), Claridad y direccionamiento (91%), Calidad y orientación del servicio (89%). Este resultado constituye una clara palanca frente a procesos de crecimiento y expansión que enfrente la organización y que supone asumir retos nuevos y desafiantes.
- Esfuerzo discrecional (85%), Remuneración y beneficios (84%), y Respeto y reconocimiento (81%). No obstante, se observa una favorabilidad ligeramente menor en la percepción de la remuneración con relación al trabajo que se realiza y en comparación con el mercado.

Fortalezas moderadas y oportunidades de mejora

- Entrenamiento (74%), Confianza en los líderes (73%), Recursos (73%), Colaboración (73%) y Oportunidades de desarrollo (62%).

  Estos resultados corresponden a fortalezas moderadas, pero se identifican oportunidades de mejora como la mayor disponibilidad de tiempo para capacitación, mayor fomento al intercambio de ideas, el equilibrio en cargas de trabajo y una comunicación más abierta por parte de los jefes inmediatos.

Gente EPM
Tema: comunicación y participación

Acción: medios de comunicación internos

En 2012 la Política de Comunicación de EPM fue uno de los temas principales de la campaña con la cual se dio a conocer el marco de actuación de la comunicación en EPM.

A través de medios y espacios como la intranet, llamada Bitácora; Mi Canal, el circuito de televisión; los boletines telefónicos, la red de carteleras y actividades en las sedes de EPM, los servidores identificaron las acciones con las cuales pueden contribuir al logro de la comunicación efectiva, bajo el marco de actuación de la comunicación en EPM. Los otros temas abordados en la campaña fueron el modelo de comunicación y la vocería.

Una de las actividades con mayor acogida y participación fue la relacionada con las historias de los servidores, quienes compartieron situaciones en las cuales fueron la voz de EPM ante los diferentes grupos de interés.

Se recibieron 173 historias y 1,310 servidores votaron por las mejores. La actividad lúdica que acompañó los mensajes de la campaña se realizó en diferentes instalaciones de la empresa, con una alta participación de servidores de todos los niveles de la organización.

La política de comunicación fue presentada en las juntas directivas de las filiales UNE y Aguas de Malambo. En ambas fue aprobada su adopción.

La sección "Sala de Juntas" de Bitácora permitió a la Gente EPM informarse más oportunamente acerca de las decisiones de la Junta Directiva.

El despliegue del nuevo direccionamiento estratégico del Grupo EPM estuvo liderado por el Gerente General y el grupo directivo de EPM. Ellos fueron los encargaros de dar a conocer cada uno de los elementos que conforman el nuevo direccionamiento a los directivos y comunicadores de las empresas filiales, a los jefes de estructura y a un grupo de 1,400 servidores de todos los niveles de EPM, a través de un ejercicio de interacción basado en el diálogo, la conversación, la construcción colectiva, el aprendizaje y el entendimiento.

Finalizando el año 2012, inició el proceso de negociación de la convención colectiva entre el sindicato de profesionales Sinpro y EPM, el cual ha estado acompañado de comunicaciones a través de correo electrónico que da cuenta de los avances.

En un ejercicio de transparencia, las audiencias públicas relacionadas con la adjudicación de los contratos para la construcción de las obras principales y para la compra de los equipos electromecánicos del proyecto hidroeléctrico Ituango, así como la construcción del interceptor norte para la planta de aguas residuales Bello, fueron transmitidos a toda la organización través del sistema multicast.

En los programas de comunicación de las direcciones Gestión Humana y Organizacional, Servicios Institucionales, Aguas y Energía, así como en el de la Secretaría General, se incorporaron acciones orientadas a promover el diálogo y la conversación entre directivos y servidores.

Política de Comunicación de EPM

"La comunicación en Empresas Públicas de Medellín tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM." Aprobada por la Junta Directiva el 2 de febrero de 2010.

Gestión de los medios de comunicación internos en EPM

Estrategia de comunicación	2010	2011	2012
Ediciones Periódico El Saetín	9	7	8
Notas telerrevista Doble Vía	63	51	48
Emisiones multicast	10	1	9
Envíos para carteleras	64	121	54
Boletines telefónicos	96	100	100
Correos internos	250	250	100
Actualizaciones Bitácora	450	450	269
Voz pa´ Vos	19	22	20
Otros (mensajes grabados en el Voz pa' Vos)	427	466	360

Fuente: Unidad de Comunicaciones EPM.

Gente EPM
Tema: comunicación y participación

Acción: mecanismos de participación

La información formal en EPM fluye a través de un sistema de comunicación en cascada, que inicia en el Comité Institucional y desciende a través de los jefes de estructura, quienes a su vez la despliegan a sus colaboradores en las reuniones de grupo primario.

En estos espacios es posible conocer y compartir las prácticas exitosas de la gestión y entender el papel que cada uno juega en el logro de los objetivos estratégicos de EPM. También es un espacio que contribuye a la construcción de identidad, reputación, sentido de pertenencia y clima organizacional. A su vez, permite el flujo hacia arriba de inquietudes, observaciones, sugerencias y demás elementos que interpretan el sentir de la gente y que pueden escalar hacia los niveles altos de dirección.

En el mes de mayo, más de 1,500 funcionarios de EPM se reunieron con el Gerente General en el Teatro Metropolitano para conocer las directrices de la nueva administración y los resultados del Informe de Sostenibilidad 2011.

El Gerente General visitó también los despachos de distribución energía de las zonas Centro, Norte y Sur; las plantas de aguas Villahermosa y San Fernando, el despacho de aguas de Guayabal; el Almacén General, el Centro de Operación y Mantenimiento Gas y la Central Guatapé. Las visitas estuvieron acompañadas por reuniones con los servidores de cada una de las sedes, quienes compartieron con el Gerente sus inquietudes, comentarios y sugerencias.

En cuanto a la gestión de los comités formales de participación, el Comité Paritario de Salud Ocupacional – Copaso, denominado internamente Comité de Convivencia, realizó reuniones para socializar temas de salud ocupacional en diferentes sedes de trabajo de las direcciones de Energía, Aguas y Servicios Institucionales.

Gestión del Comité de Convivencia EPM 2012

Incidentes abordados por tipo	2012	Comentarios 20112/ Estado de los casos
Presunto maltrato verbal	1	Las partes, de común acuerdo, dieron por superada la queja
Presunta persecución laboral	1	Remitida a Procuraduría por falta de competencia
Presunto acoso laboral en ejecución de labores, por sobrecarga laboral y falta de tiempo para ejecutarlas	1	Las partes, de común acuerdo, dieron por superada la queja.
Dificultades en la comunicación entre jefe y subordinado	1	Las partes, de común acuerdo, dieron por superada la queja.
Irregularidad calificación PIDD, terminación encargo	1	Las partes solicitaron la remisión de las diligencias a la Procuraduría, para el conocimiento disciplinario.
Supresión de turnos 12X 24 e irregularidad de capacitación	1	Los trabajadores quejosos no dieron por superada la queja y se remitió a Procuraduría.

Fuente: Dirección Gestión Humana y Organizacional EPM.

Proveedores y contratistas - P&C

Identificación

Composición	Proveedores de mano de obra Pequeños proveedores de bienes y servicios Proveedores de conocimiento Proveedores estratégicos Grandes proveedores de bienes y servicios		
Objetivo de relacionamiento	Establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el fortalecimiento y desarrollo de los P&C y que garanticen condiciones laborales para los colaboradores indirectos de acuerdo con los estándares de RSE.		
Temas relevantes	RSE en la cadena de suministro, impacto de la contratación, calidad de la contratación.		
Valor generado y distribuido	**2011**		**2012**
	Total COP 682,457 millones (17 %)		Total COP 645,580 millones (15 %)
	El valor distribuido incluye proveedores de bienes y servicios y proveedores financieros.		
Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias - RFDIV	**2010**	**2011**	**2012**
	COP 24,394 millones	COP 30,319 millones	COP 26,457 millones
Líder del plan de relacionamiento	Subdirección Desarrollo Sostenible - SDS.		

Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Proveedores y contratistas EPM 2010 - 2012

Programa	Personas beneficiadas			Inversión (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Contratación Social	1,167	1,122	975	24,394	30,319	26,309
Merchandising Social	NA	NA	10	NA	NA	148
Total	**1,167**	**1,122**	**985**	**24,394**	**30,319**	**26,457**

Fuente: Subdirección Desarrollo Sostenible.

Labores de limpieza en el embalse Piedras Blancas

Logros 2012

- Interventoría y rol del interventor: se realizó el primer encuentro con interventores (mayo 11 de 2012); se sensibilizó sobre la importancia del rol del interventor con propuesta de ajuste al mismo y se realizó gestión al interior de EPM para fortalecer el rol de la interventoría con participación de P&C.
- Se divulgó al interior de EPM una herramienta informática para verificar liquidaciones de seguridad social del personal de P&C, que apoya la gestión de interventoría.
- Contratación Social: se implementó el pago de facturas a 14 días para juntas de acción comunal y asocomunales y se sensibilizó a la Gente EPM sobre la importancia del tema con la participación de algunas juntas de acción comunal.
- Merchandising Social: se realizó una muestra de merchandising social en el marco del Encuentro de Proveedores y Contratistas.
- Se conformó el Grupo Redes con participación de ISA, Isagen, el Cluster de Energía y EPM, para abordar temas de P&C con criterios de sostenibilidad, y se firmó un contrato de colaboración con la Corporación Tenerfuturo para formar como linieros a 45 aprendices SENA.

- Se elaboró y promulgó una propuesta de homologación de cargos para contratos intensivos en mano de obra.
- Se promulgó el Principio de comportamiento responsable en la contratación.
- Se elaboró y divulgó la directriz de transparencia en el tema de regalos a funcionarios de EPM.
- Se incorporaron mejoras en el sistema NEON, que soporta la contratación en la empresa, para cumplir las directrices del Programa NIIF.
- Se realizó el encuentro anual con P&C.
- Se definió la Matriz de Abastecimiento Estratégico (MABE), cuya metodología permite segmentar los P&C.
- Se avanzó en la consolidación del programa Recyproco.
- Se elaboró documento Marco de actuación con el grupo de interés P&C.

Evento Recyproco

Retos 2013

- Consolidar el programa de relacionamiento con P&C- Recyproco, con énfasis en diálogo.
- Fortalecer los medios de comunicación con P&C (encuentros, página web, entre otros).
- Fortalecer la gestión de interventoría en cuanto a la redefinición del rol, competencias organizacionales y de relacionamiento; así como su perfil de acuerdo con el tipo de contrato.
- Estructurar nuevos programas de fortalecimiento y desarrollo hacia P&C.
- Implementar el programa de formación en la norma ISO 26000 de RSE para P&C.
- Incrementar la contratación social en un 20 % con respecto al año 2012 (COP 31,694 millones):
- Elaborar un decreto EPM exclusivo que regule la contratación social.
- Definir criterios mínimos de sostenibilidad para P&C.
- Incorporar cláusulas infaltables de sostenibilidad en los contratos.
- Realizar el segundo encuentro con interventores.
- Levantar el mapa de riesgos de corrupción para los P&C.
- Socializar el marco de actuación en el relacionamiento con P&C al interior de EPM.
- Estructurar la política de EPM hacia los P&C.

Contratista EPM

Proveedores y contratistas Tema relevante: RSE en la cadena de suministro

EPM estableció el programa Recyproco - Relacionamiento con Proveedores y contratistas - como la estrategia a través de la cual lleva su modelo y prácticas de RSE a la empresa extendida por convicción, porque está segura de que solo se puede alcanzar sostenibilidad cuando se generan condiciones de confianza soportadas en un diálogo abierto y transparente, con fundamento ético y con el propósito común de generar condiciones sostenibles para todos los que intervienen en la cadena.

Recyproco se desarrolla a través de mesas de trabajo conformadas por representantes de las dependencias de EPM relacionadas con el tema que se analiza en cada mesa.

Las acciones de RSE hacia la cadena de suministro han permitido y permitirán a futuro el despliegue de preceptos estipulados en iniciativas internacionales como Pacto Global, ODM, GRI, ISO 26000 y OCDE, en temas relativos a: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción, rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, participación activa y desarrollo de la comunidad, entre otras.

Logros 2012

- Se concretó una propuesta de ajuste al rol del interventor. Así mismo, se logró una mayor sensibilización en la organización frente a este rol de cara al relacionamiento con los P&C.
- Contratación Social: muestra empresarial de proveedores sociales, pago de factura a 14 días y jornada de sensibilización a personal de EPM.
- Realización de diálogos y encuentros con P&C, interventores, proveedores de Contratación Social y de Merchandising Social.

Retos 2013

- Consolidar a Recyproco como un programa de relacionamiento con P&C.
- Realizar encuentros con P&C, con interventores de contratos.
- Implementar criterios mínimos de sostenibilidad para P&C en las contrataciones, adicionales a los actualmente establecidos.

Acciones

- Gestión de RSE de EPM hacia P&C
- Gestión en temas de sostenibilidad desde el P&C hacia su empresa extendida
- Comunicación y diálogo con P&C a través de encuentros, página web e interventoría, entre otros
- Gestión de interventoría
- Reclamaciones de trabajadores de P&C

Recyproco implica:

Mucha confianza entre los actores - Espacios de diálogo permanentes y en doble vía (P&C y EPM) - Replanteamiento de esquemas tradicionales de gestión - Trabajo conjunto con P&C en frentes específicos - Victorias tempranas para no perder motivación de los participantes - Victorias estructurales y definitivas para el bien común P&C y Grupo EPM - Aplicación gradual de acciones - Revisión permanente - Reciprocidad.

Con los criterios mínimos de sostenibilidad se busca incorporar las dimensiones social, económica y ambiental en la escogencia de los P&C, reconociendo los esfuerzos de los P&C en estas materias.

Las cláusulas infaltables son la manera de explicitar las acciones de sostenibilidad que toda empresa interesada en proveer bienes y servicios para EPM deberá asumir. Son asuntos que por su universalidad, criticidad y condición de mínimos, no son negociables.

- **En 2013 continuará la consolidación del programa Recyproco como estrategia de relacionamiento de EPM con sus P&C.**
- **331 funcionarios participaron en el primer encuentro de EPM con sus interventores.**
- **321 empresarios P&C asistieron al primer encuentro convocado por EPM. Allí se analizaron los resultados de la encuesta sobre cómo estos perciben los valores declarados por EPM. Se presentó el Principio de comportamiento responsable en la contratación y la directriz de transparencia en el tema de regalos.**
- **Con el principio de comportamiento responsable, EPM y sus P&C se comprometen a mantener relaciones transparentes y respetuosas.**

Proveedores y contratistas Tema relevante: impacto de la contratación

EPM evalúa el impacto de la contratación con variables que le permiten medir la generación de empleo externo, el número y valor de los contratos adjudicados.

En 2012 EPM celebró 46,338 contratos por valor de COP 2.1 billones y generó 18,116 empleos externos promedio/mes.

Logros 2012

- Se diseñó una guía para el cálculo de los empleos externos que genera la contratación, a fin de homologar criterios en todas las áreas de EPM.

Retos 2013

- Obtener el reporte automático del sistema de información de los empleos externos generados a partir de la información mensual de datos suministrada por los administradores de contratos.

Acciones

- Procedencia de los contratistas: locales, nacionales y extranjeros
- Empleo externo generado
- Contratación total y por tipo de contrato: referidos a compra y transporte energía y gas, contratos obra, consultoría, servicios y compras, y otros tipos

La contratación presenta un incremento del 35 % respecto a 2011, explicable por cuanto en 2012 se consideraron conceptos adicionales que fueron incorporados en el sistema de información que administra la contratación en EPM (NEON), que representan un 22 %. El 13 % restante corresponde a crecimiento en la contratación y al componente inflacionario.

- **COP 2,1 billones fue el monto de la contratación de EPM en 2012.**
- **18,116 empleos externos promedio/mes se generaron en la contratación 2012.**
- **COP 2 billones quedaron en Colombia.**

Proveedores y contratistas
Tema relevante: calidad de la contratación

La calidad evalúa algunas variables que le permiten a EPM identificar problemas en la planeación de la contratación, ajustar los pliegos a partir de las observaciones de los proponentes y conocer mejor el desempeño de los contratistas.

Logros 2012

- Disminución de número de multas y declaratorias de desierto en procesos contractuales.
- Implementación de mejoras al sistema de información NEON que soporta la contratación, lo cual permitió la generación del reporte automático e integrado de la información que está en los distintos sistemas informáticos.

Retos 2013

- Realizar el levantamiento del mapa de riesgos de corrupción en los procesos de contratación.

Acciones

- Adendas
- Modificaciones
- Declaratorias de desierto
- Adjudicación de contratos por modalidad de solicitud de ofertas
- Multas

Contratista EPM

- **248 adendas fueron generadas en 46,433 contratos.**
- **77 procesos de contratación fueron declarados desiertos.**
- **18 procesos de contratación terminaron antes de celebrarse el contrato.**
- **25 multas se aplicaron a contratos en 2012.**
- **En la contratación de EPM, las multas y declaratoria de desierto de procesos mantienen tendencia a la baja.**

Proveedores y contratistas
Tema: RSE en la cadena de suministro

Auditorio Himerio Pérez López, en el Edificio EPM

Acción: gestión de RSE hacia P&C - Recyproco

Recyproco cubre las acciones que EPM realiza en RSE hacia sus P&C y aquellas que apuntan a que estos las repliquen en su cadena de abastecimiento. El propósito último es la sostenibilidad de los actores que intervienen en la cadena mediante la generación de valor en todas sus actuaciones. Algunas de las acciones son: Fortalecimiento y desarrollo, esquemas de valoración de ofertas y gestión en derechos humanos.

La gestión realizada en Recyproco atiende algunos temas declarados en estándares de aceptación internacional como Pacto Global, ODM, GRI, ISO 26000, OCDE, AA1000; en aspectos como respeto a los derechos humanos, rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético, entre otros.

Recyproco es el programa de EPM que promueve un relacionamiento con sus P&C con criterios de RSE, e integra los esfuerzos de distintas áreas de la organización involucradas con este grupo de interés.

Gestión

Durante el año 2012 se consolidó Recyproco, a través de las siguientes actividades:

Encuentro de EPM con sus P&C

Realizado el 19 de noviembre con asistencia de 380 personas, entre empresarios y personal de EPM. El evento giró en torno a la sostenibilidad en la cadena de suministro. Se realizó con énfasis en el tema de valores como elemento clave de la gestión responsable. La firma CEC international presentó los resultados de la encuesta realizada a los P&C sobre su percepción del grado de vivificación de los valores por parte de la Gente EPM.

Parque de los Pies Descalzos

Aprobación y divulgación del Principio de comportamiento responsable en la contratación

En el marco del encuentro de EPM con sus P&C se firmó protocolariamente este Principio con dos de los contratistas del proyecto Ituango. En él se establece "que las relaciones mutuas de EPM con sus contrapartes contractuales deben estar basadas en el reconocimiento y seguimiento de las reglas y principios de la ética y la ley y, en consecuencia, en un ambiente de respeto y confianza que genere valor para las partes y para la sociedad en general".

Conformación del Grupo Redes

La misión del Grupo es "promover la articulación con las cadenas de abastecimiento y otros actores relacionados con las actividades de generación, transformación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, a través de acciones colectivas de beneficio común con el fin de mejorar la competitividad de la región-país y el fortalecimiento de la industria bajo el esquema del desarrollo sostenible ambiental, económico y social". Los valores definidos para el Grupo son el compromiso, la confianza, la colaboración, la transparencia y el respeto.

Los miembros fundadores y promotores del Grupo Redes son: EPM desde la Subdirección Desarrollo Sostenible y la Unidad Soporte a la Contratación, Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. ISA desde la Dirección de Abastecimiento, Isagen S.A. E.S.P. desde el Área de Gestión de Proveedores y la Dirección del Cluster Energía Eléctrica.

Redes plantea dos líneas estratégicas, a través de las cuales desarrolla su quehacer enmarcado en acciones de integración, cooperación, fortalecimiento e innovación: (a) Información y conocimiento, y (b) Fortalecimiento y desarrollo de proveedores.

Contratista EPM

Propuesta de homologación de cargos en los pliegos de contratación intensivos en mano de obra

La propuesta elaborada pretende unificar en las dependencias de EPM que contratan mano de obra la designación de cargos, funciones básicas, experiencia y formación, entre otros. En 2013 este tema será abordado dentro del Programa Grupo EPM sin Fronteras.

Contratación Social

Es el plan mediante el cual EPM contrata obras y servicios con juntas de acción comunal y asocomunales con el propósito de contribuir al fortalecimiento y desarrollo sostenible de las comunidades en las cuales opera. Se apoya en recursos normativos, de procedimiento y de gestión, que sin detrimento de la transparencia, la conveniencia económica y el rigor técnico y jurídico, favorezcan la inclusión de P&C de la base de la pirámide, que de otro modo no podrían ser tenidos en cuenta.

Para estas organizaciones se estableció el pago de facturas a 14 días.

Se realizó un evento de sensibilización a la Gente EPM con la participación de representantes de algunas juntas que han contratado bajo esta modalidad con EPM.

Contratistas EPM

Merchandising Social

En EPM este programa se ampara en el decreto 1825 de agosto 08 de 2011 por el cual se implementa el programa de apoyo a proveedores sociales de material de merchandising.

Merchadising es el nombre que se da al material que utilizan las empresas para la promoción y publicidad de su marca o imagen corporativa. Para EPM son además aquellos elementos que entrega como apoyo y complemento de publicidad de una campaña, un proyecto, un evento, un foro, entre otros.

Se busca promover y apoyar la compra de este material a pequeños empresarios y emprendedores; así como permitir la promoción de iniciativas empresariales generadoras de valor social. El programa promueve el desarrollo, la inclusión y compra a nuevos P&C y la transferencia de conocimiento a comunidades.

En 2012 se consolidó el programa con el registro de 30 proveedores, se realizaron dos muestras de Merchandising Social:

Creación de la directriz de transparencia en el tema de regalos

Esta directriz fue presentada en el Encuentro de EPM con P&C. Tiene el propósito de fortalecer los lazos de confianza entre EPM y sus grupos de interés, y que la Gente EPM sólo reciban objetos promocionales de marca como práctica normal de las relaciones comerciales con clientes, usuarios, proveedores y contratistas.

Vivero Piedras Blancas

En el contexto del Principio de comportamiento responsable, EPM así: "... resaltará en sus actuaciones los principios y valores de su Código de Ética invitando a los proponentes y contratistas a relacionarse bajo el contexto de dichos principios, criterios y valores". La propuesta de adhesión a este principio hecha por EPM a los P&C está en línea con los estándares internacionales relativos a rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos, respeto a la ley y lucha contra la corrupción.

Igualmente, la Directriz de conducta transparente también tiene en cuenta directrices emanadas de las iniciativas internacionales anteriormente anotadas puesto que en "...EPM como empresa del sector público, la ética, la transparencia y el principio de que los recursos públicos son sagrados deben seguir siendo pilares de nuestra actuación. En el relacionamiento de los funcionarios de EPM, debe haber coherencia entre lo que dicen y lo que hacen. De esa reflexión nace esta Directriz de conducta responsable".

- **172 contratos se matricularon bajo el concepto de contratación.**
- **COP 26,309 millones fue el monto de la Contratación Social en el 2012.**
- **922 empleos se generaron en la ejecución de los contratos de Contratación Social.**

La propuesta de homologación de cargos apoya el principio del Pacto Global referente al apoyo a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

En Contratación Social, el comportamiento entre 2010 y 2012 del número de contratos, empleos generados y valor de la contratación es:

Número de contratos de Contratación Social en EPM

Fuente: Dependencias de EPM que realizan Contratación Social.

Número de empleos generados en Contratación Social de EPM

Fuente: Dependencias de EPM que realizan Contratación Social.

Valor de la contratación y segmentación por negocios en Contratación Social en EPM

Fuente: Dependencias de EPM que realizan Contratación Social.

Proveedores y contratistas
Tema: RSE en la cadena de suministro

Acción: gestión en temas de sostenibilidad desde el P&C hacia su empresa extendida

Corresponde a las acciones que los P&C realizan en RSE en su gestión empresarial y en particular con sus trabajadores, como parte de su compromiso con la sostenibilidad.

Gestión

Por iniciativa de la Corporación Tenerfuturo, y con ella, EPM firmó en 2012 un contrato de colaboración para formar como "linieros" de redes de distribución energía a 45 aprendices SENA. Este proyecto piloto, de cuyo resultado depende la ejecución de otras iniciativas similares, apunta a desarrollar capacidades en temas de interés para las partes. Es un modelo de trabajo colaborativo entre gremios o asociaciones empresariales y EPM, que busca apoyar la sostenibilidad de los territorios.

La Corporación Tenerfuturo fue creada por el Prodes de Energía de Acopi para apoyar a las empresas en el cumplimiento de su gestión socialmente responsable.

Si la evaluación del piloto es positiva, para el año 2013 se propone replicar esta experiencia en otras especialidades donde exista déficit de oferta laboral en el mercado de interés de EPM.

También se espera un mayor compromiso de los P&C en materia de capacitación de sus trabajadores, en gestión ambiental y uso de herramientas para mejorar su gestión.

Capacitación de "linieros", en Ancón Sur

- **45 aprendices del SENA residentes del Área Metropolitana de Medellín recibieron formación en el Centro de Aprendizaje Ancón Sur de EPM para titularse como técnicos en construcción y montaje de redes eléctricas.**
- **Esta acción apoya el objetivo 1 de los ODM: Erradicar la pobreza extrema y el hambre; y la materia fundamental planteada por ISO 26000: Participación activa y desarrollo de la comunidad.**

Proveedores y contratistas
Tema: RSE en la cadena de suministro

Acción: comunicación y diálogo con P&C

Contempla las acciones correspondientes a la planeación, coordinación y evaluación de las comunicaciones, la imagen y la reputación hacia P&C. Incluye la identificación adecuada de los códigos, escalas y procesos lingüísticos y medios adecuados para relacionarse con los distintos subgrupos que conforman este grupo de interés, de cara a los temas de relacionamiento que vinculan a la empresa con dicho grupo.

Gestión

Durante el 2012 se realizaron las siguientes actividades:

- Encuentro anual con P&C en el cual se les informa acerca de los valores corporativos de EPM, la Directriz de conducta transparente y el Principio de comportamiento responsable en la contratación, buscando un ambiente de respeto y confianza que genere valor para las partes y para la sociedad en general. Invitando a los P&C a relacionarse bajo el contexto de dichos valores, directriz y principio.
- Rediseño del portal de EPM por grupo de interés. Este instrumento fue creado para mantener contacto con los Proveedores y contratistas, entregar información en temas de responsabilidad social y otros de interés.
- Primer encuentro anual de interventores, donde se realiza encuesta para priorizar temas a trabajar en el marco del relacionamiento con P&C.

Retos 2013:

- Fortalecer los medios de comunicación con P&C.
- Realizar dos encuentros con P&C como vehículo para fortalecer el relacionamiento y el diálogo.

- **Esta acción apoya el principio de responsabilidad social planteado por la ISO 26000 en lo referente a la rendición de cuentas.**

Contratación Social

Ver video

Proveedores y contratistas
Tema: RSE en la cadena de suministro

Acción: gestión de interventoría

Juan Esteban Calle,
Gerente General de EPM,
en el Encuentro con Interventores

Corresponde a la revisión del rol de interventor para identificar mejoras en procedimientos, perfiles, competencias, tipos de interventoría, entre otras; que promuevan una relación EPM - Contratista soportada en el respeto, la confianza y los valores de la organización.

Durante el año 2012 se adelantó:

- El Primer Encuentro de Interventores realizado el 11 de mayo, dirigido a interventores, administradores de contratos, auxiliares de interventoría, revisores, jefes de interventores y asesores jurídicos. En el evento, el Gerente General invitó a revisar el comportamiento de EPM hacia sus P&C, a fortalecer las competencias y conocimientos necesarios para mejorar la gestión y el relacionamiento con este grupo de interés.
- Gestión interna para el fortalecimiento de la interventoría con participación de contratistas en el análisis.
- Elaboración de propuesta de ajuste al rol del interventor.
- Se dio a conocer a nivel corporativo y se promovió la utilización de una herramienta informática propia, válida para verificar las liquidaciones de seguridad social de los trabajadores de contratistas, que apoya la gestión de interventoría.

En 2013 se plantea:

- Aprobar e implementar el ajuste al rol del Interventor desde el programa Grupo EPM Sin Fronteras.
- Elaborar una póliza para interventores.
- Realizar el Segundo Encuentro con Interventores, de cara a fortalecer este rol y mejorar su relación con los P&C de EPM.

- **331 funcionarios de EPM con labores de interventoría en contratos de EPM asistieron al encuentro de interventores.**

Proveedores y contratistas
Tema: RSE en la cadena de suministro

Acción: reclamaciones de trabajadores de P&C

Consiste en dar trámite a las reclamaciones de índole laboral y legal hechas a EPM por parte de los trabajadores de los P&C, con el fin de determinar si son o no procedentes, y procurar que se dé una solución oportuna a los inconvenientes que se deriven de estas reclamaciones.

EPM realiza talleres de capacitación en derecho laboral para los interventores y administradores de los contratos con el fin de mejorar los conocimientos, facilitar la gestión de interventoría y minimizar las reclamaciones.

Logros 2012

Se atendieron reclamaciones de extrabajadores de firmas contratistas con los siguientes resultados:

- Se revisaron las liquidaciones de los reclamantes de 5 empresas contratistas y se realizaron 411 actas de transacción extrajudicial, es decir, acuerdos de pago entre los extrabajadores y las firmas contratistas.
- Se tramitaron 22 reconocimientos de acreencias laborales en favor de extrabajadores de firmas contratistas a través de pago por consignación, autorizados por un juez.
- Se desarrolló el programa de capacitación en derecho laboral dirigido a interventores. El programa benefició a 236 personas entre interventores y administradores de contratos de EPM.

Retos 2013

- Continuar con la capacitación de los interventores en derecho laboral, con el fin de mejorar la gestión de interventoría y rebajar las reclamaciones de los trabajadores de los contratistas.
- Fortalecer la atención de requerimientos y reclamaciones efectuados por los trabajadores de los contratistas.

- **Esta acción fortalece el tema de estándares laborales del principio 6 del Pacto Global, referente a que las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

Proveedores y contratistas
Tema: impacto de la contratación

Acción: procedencia de los contratistas

Contratistas EPM

La procedencia alude al impacto de la contratación en las economías local, regional, nacional y extranjera en términos de porcentaje del número de contratos adjudicados, y efectivo circulante en cada una de estas geografías.

Gestión

En 2012 EPM celebró contratos por valor de COP 2.1 billones, de los cuales el 45 % proceden de la economía local y regional; 46 % son proveedores nacionales y el restante 8 % corresponde a proveedores extranjeros. Es decir, la contratación de EPM en la ciudad, la región y el país ascendió a COP 1.9 billones.

Composición del valor de la procedencia de los contratos en EPM

	Número de contratos			Valor de contratos (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Locales (Medellín y Antioquia)	36,413	15,453	12,246	894,125	679,700	987,157
Nacionales	4,401	4,050	33,904	1,106,962	908,547	1,008,727
Extranjeros	62	130	188	35,782	28,113	180,415
Total	**40,876**	**19,633**	**46,338**	**2,036,869**	**1,616,360**	**2,176,299**

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

- **En Medellín, Antioquia y Colombia, la contratación de EPM ascendió a COP 1.9 billones, lo cual genera impacto en estas economías. Los P&C de procedencia local benefician indirectamente la distribución de valor para la comunidad.**

Proveedores y contratistas
Tema: impacto de la contratación

Acción: empleo externo generado

Contratista EPM

Corresponde al número de personas externas a EPM, vinculadas a los contratos y subcontratos de obra, prestación de servicios y consultoría con alto componente de mano de obra. Se calcula por el método de hombre/año equivalente. Para EPM es importante determinarlo porque le permite tener una vista de la calidad, estabilidad y equidad del empleo generado; es decir, para conocer qué tan comprometidos están los P&C con la sostenibilidad.

Gestión

Para el cálculo del empleo externo se diseñó una guía que homologa criterios para la cuantificación, determina la información base del cálculo y define el paso a paso con ejemplos prácticos. A partir de 2013 el empleo externo se calculará y reportará mensualmente en el sistema de información por el administrador del contrato y el reporte será automático y en tiempo real.

Comportamiento del empleo externo generado en contratos de EPM - Años 2010 a 2012

	Número de personas		
	2010	2011	2012
Empleos externos promedio mes	17,603	18,881	18,116

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

- **La actividad de contratación generó 18,116 empleos externos promedio/mes.**

Proveedores y contratistas

Tema: impacto de la contratación

Acción: contratación total

Gente EPM

En 2012 EPM celebró 46,338 contratos por valor de COP 2.1 billones, con un incremento del 35 % respecto a 2011, explicable por cuanto en 2012 se consideraron conceptos adicionales que fueron incorporados en el sistema de información en el que se administra la contratación en EPM (NEON), que representan un 22 %. El 13 % restante corresponde a crecimiento en la contratación y al componente inflacionario.

Las cifras fueron tomadas del sistema de información NEON que soporta administrativamente el proceso de contratación y cotejado con el sistema financiero ERP One World que registra todas las transacciones por concepto de pagos originados en contratos, cualquiera que sea la denominación o tipo.

Clasificación por tipo de contratación

En el análisis del valor de la contratación por tipo, el porcentaje más alto (28 %) corresponde a la compra y transporte de energía y gas, un 20 % a prestación de servicios, un 17 % y un 14 % a contratos de obra y suministro de bienes y servicios, respectivamente. El 21 % restante, corresponde a contratos asociados con compra de bienes muebles e inmuebles, empréstitos, consultoría y convenios, entre otros.

En cumplimiento de las disposiciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y con los ajustes que se realizaron al sistema de información (NEON), la contratación en EPM presenta desagregados otros tipos de contratos, tales como bienes inmuebles, vinculaciones publicitarias, compra de activos eléctricos, entre otros; que en períodos anteriores se reportaron integrados a los tipos básicos, es decir, prestación de servicios, obra y compras.

Valor de contratación en EPM por tipo de contratato (valores en millones de pesos)

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

- **EPM celebró 46,338 contratos por valor de COP 2.1 billones. El mayor porcentaje lo tienen los contratos de compra y transporte de energía y gas y los de prestación de servicios.**

Proveedores y contratistas
Tema: calidad de la contratación

Acción: adendas

Detalle interior del Edificio EPM

Las adendas son parte integral de los contratos y tienen por objeto aclarar o precisar el contenido y alcance de los pliegos. Se elaboran a partir de una solicitud de aclaración del proponente, cuando EPM encuentra que la falta de claridad podría dar lugar a distintas interpretaciones y en consecuencia a resultados no esperados en el contrato.

Declaratoria de desierto

Dentro del período de validez de la oferta, EPM puede declarar desierto el proceso de contratación en el evento en que no se reciba ninguna propuesta, o ninguna de las recibidas resulte válida o conveniente.

Terminación del proceso

EPM puede dar por terminado el proceso de contratación en el estado en que se encuentre, cuando se presenten circunstancias que hagan perder la competencia de la empresa para la aceptación o declaración de desierto del proceso, o aparezca un vicio en este que pueda generar una nulidad de lo actuado, o cuando las exigencias del servicio lo requieran o las circunstancias de orden público lo impongan, o cuando a juicio de EPM el proceso resulte inconveniente.

Gestión

En 46,433 procesos de contratación iniciados en 2012, se presentaron 248 adendas que corresponden al 0.5 %, 77 fueron declarados desiertos, que corresponden al 0.17 %, y 18 procesos terminaron antes de la celebración del contrato, es decir el 0.04 %.

Las cifras dan cuenta de la buena calidad de la contratación, dado el volumen de procesos y la diversidad de objetos de contratación; sin embargo EPM trabaja en la estandarización de pliegos y procedimientos con el fin de mejorar en claridad y simplicidad de los mismos.

Adendas, procesos desiertos y terminados en contratación EPM (% respecto al total de la contratación).

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

- **De 46,433 procesos de contratación iniciados en 2012, se declaron desiertos 77.**

Proveedores y contratistas
Tema: calidad de la contratación

Contratistas EPM

Acción: modificaciones

Los contratos en ejecución pueden modificarse en plazo y en valor. Si hay extensión del plazo, la modificación se denomina prórroga, y si hay aumento del valor, dicha modificación constituye una adición. La adición está autorizada por el Estatuto de Contratación de EPM, hasta en el 50 % del valor inicial del contrato. Las adiciones superiores requieren la autorización del Gerente General.

Gestión

La contratación de 2012 presentó 681 modificaciones que corresponden al 1.5 % del total de contratos. Se realizaron 132 al plazo, 289 al valor y 260 a plazo y valor.

Composición de las modificaciones en contratos de EPM.

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

Contratistas EPM

Proveedores y contratistas
Tema: calidad de la contratación

Acción: adjudicación de contratos por modalidad de solicitud de ofertas

EPM selecciona los P&C bajo tres modalidades:

1. Solicitud pública de ofertas con publicación en el sistema corporativo de contratación Te Cuento y en el Diario Oficial; está prevista para contratos de cuantía superior a 5,000 SMLMV. Bajo esta modalidad se adjudicaron 215 contratos correspondientes al 0.5 % de 46,338.
2. Solicitud pública de ofertas con publicación en Te Cuento. Bajo esta modalidad se adjudicaron 15,856 contratos correspondientes al 34.2 %.
3. Solicitud privada de una oferta, con la cual se adjudicaron 30,267 contratos equivalentes al 65 %.

Distribución de los contratos en EPM según modalidad de solicitud de ofertas.

Fuente: Unidad Soporte a la Contratación.

Edificio EPM

Proveedores y contratistas
Tema: calidad de la contratación

Acción: multas

La multa es una sanción en dinero que puede aplicar EPM cuando se presentan incumplimientos de las obligaciones contractuales. Se establecen en el contrato y los contratistas saben en qué casos y por qué valor se impondrán.

Gestión

En 46,338 contratos adjudicados en 2012, se impusieron 25 multas que representan el 0.05 % del total, por valor de COP 370 millones. El comportamiento de las multas es históricamente bajo y EPM espera que este indicador mejore con la gestión del programa Recyproco, a través del cual ambas partes hacen su mejor esfuerzo para mejorar toda su gestión.

- **En 2012, EPM aplicó multas por valor de COP 370 millones.**

Clientes y usuarios

Identificación

Composición	Servicios energía	2,001,312
	Servicios gas	716,486
	Servicios acueducto	1,019,899
	Servicios saneamiento básico	995,610
	Total servicios	4,733,307

Para efectos de este reporte se asumen como clientes las instalaciones que figuran en el sistema de facturación, atendidas con uno o varios servicios.

Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias - RFDIV	**2010**	**2011**	**2012**
	COP 86,769 millones	COP 70,106 millones	COP 79,221 millones
Objetivo de relacionamiento	Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas en relación con el desarrollo responsable y sostenible de los clientes de los servicios públicos, afrontando problemáticas estructurales del sistema (ambientales, sociales y económicas), de tal manera que se pueda establecer una relación gana-gana entre los actores comprometidos en esa relación: los clientes, el Estado y la empresa.		
Temas relevantes	Universalización del servicio en sus dos aspectos, acceso y comprabilidad, Beneficios transferibles a clientes, y Responsabilidad por el producto.		
Líder del plan de relacionamiento	Líder del Comité Comercial.		

Beneficiarios y recursos destinados a RSE con Clientes 2010 - 2012

Programa	Personas beneficiadas			Inversión (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Ahorro efectivo para el cliente por HV	304,288	346,433	368,140	4,744	6,213	6,947
Antioquia Iluminada	75,722	77,233	64,132	4,683	9,093	6,033
Energía para el Retorno	4,470	2,548	1,511	2,206	2,100	1,113
Brigadas Agua Potable	512	290	200	94	70	72
Gas sin Fronteras	N.R.	4,890	2,832	N.R.	N.R.	15,701
Energía Prepago	178,190	285,455	52,148	10,334	14,911	3,576
Ecodescuento (Bono millón)	1,415	3,625	2,806	1,080	1,332	486
Operativo reactivo aguas	565,322	240,000	32,400	35	5	0
Financiación cuentas	117,390	68,519	74,706	58,018	32,517	41,731
Comunicación y relacionamiento	6,626,469	7,830,316	5,898,708	5,575	3,870	3,562
Total	**7,736,812**	**8,859,309**	**6,497,582**	**86,769**	**70,106**	**79,221**

Logros 2012

Se formuló el Plan de Atención de Cliente Vulnerable con nueve frentes para analizar la viabilidad económica de cada una de las iniciativas: Paga a tu medida, proyecto educativo, Habilitación Viviendas, Prepago, oferta de crédito, seguros para cubrir eventos fortuitos, incentivos por el buen comportamiento de pago, ajustes a la normatividad y alianzas.

- Se conectaron 16,229 hogares al programa de electrificación rural Antioquia Iluminada, beneficiando a 69,460 personas. En el acumulado del programa se han electrificado 63,291 viviendas, con un 102% de cumplimiento sobre la meta.
- Se incorporaron 12,184 clientes nuevos al programa Energía Prepago, con un total agregado de 148,051.
- Concluyó exitosamente el piloto para Agua Prepago, con un 80% de aceptación por parte de los clientes.
- Se consiguieron COP 15,892 millones de pesos provenientes de fondos del gobierno nacional para facilitar la construcción de infraestructura y conexión al servicio de gas natural; con beneficio para 86,459 usuarios residenciales del departamento de Antioquia.
- Se logró una disminución de pérdidas de agua de 1,736,151 m^3 en el año, con lo cual se avanzó del 35.80% al 34.93% en el índice de agua no contabilizada.
- Se conectaron al alcantarillado de EPM 465 usuarios de zonas subnormales, a través de redes no convencionales construidas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, y se legalizaron 108 clientes de acueducto.
- Se vincularon 36,279 nuevas familias al programa de Financiación Social, a través de la Tarjeta Grupo EPM, que alcanzó un acumulado de 121,771 tarjetahabientes.

- Se consolidaron otras alternativas de crédito como GNV, gasodomésticos y Crédito Crecer para las Mypes. Estas opciones son una palanca de valor para los negocios de EPM.
- Se realizaron 19 programas educativos y 2,694 actividades de contacto de comunicación educativa con clientes, que beneficiaron a 235,750 personas.
- Se fortaleció la atención al cliente a través del asesor virtual, chat y redes sociales. En el mercado regional comenzó a operar el asesor en línea.
- Se cuenta con ocho estaciones de servicio de GNV marca EPM, inauguradas el 21 de noviembre.

Retos 2013

- Ejecutar pilotos para los programas Paga a tu medida e Incentivos al buen comportamiento de pago de usuarios vulnerables.
- Comenzar a operar la iniciativa Prepago - HV Vulnerables, dirigida al acceso a través del programa Habilitación Viviendas, que financia construcción de redes para población vulnerable. Se acompañará del proyecto educativo para modificar comportamientos relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

- Obtener unos COP 5,000 millones de fondos nacionales para la expansión del gas natural residencial en municipios del departamento de Antioquia.
- Continuar la segunda etapa del programa de electrificación rural Antioquia Iluminada, con 18,607 nuevas viviendas.
- Vincular al programa de Energía Prepago a 7,500 nuevos usuarios.
- Conectar a través del programa Habilitación Viviendas a 68,359 clientes residenciales.
- Conectar al servicio de gas natural, 70 nuevos comerciantes informales.
- Capacitar 80 clientes de gas del segmento pymes y comercio en temas administrativos, contables y financieros.

Medidor Agua Prepago

- Poner en marcha el proyecto Agua Prepago, bajo la meta de conectar a 35,000 clientes al año 2015.
- Vincular a 32,900 nuevas familias al programa de Financiación Social a través de la Tarjeta Grupo EPM, y fortalecer otros programas de financiación como: adquisición de gasodomésticos, conversión de vehículos a gas y Crédito Crecer para Mypes.
- Comenzar la intervención con servicios de agua a 2,000 viviendas precarias en asentamientos subnormales entre mayo de 2013 y junio de 2014.
- Construir 5 km de redes de alcantarillado no convencional para la conexión de 1,000 instalaciones.

Clientes y usuarios
Tema relevante: universalización del servicio - comprabilidad

La comprabilidad está relacionada con opciones financieras, comerciales y culturales que facilitan que las personas puedan obtener y mantener los servicios públicos domiciliarios. Competitividad en tarifas, modalidades de prestación o pago no convencionales, financiación de cuentas, hacen parte de las acciones de universalización del servicio desde el punto de vista de la comprabilidad. Los clientes vulnerables son un objetivo especial de atención.

Logros 2012

- **Servicios prepago.** En 2012 se ejecutó el 82% de lo presupuestado para energía, equivalente a 12,184 instalaciones de una meta de 15,000, principalmente por dificultades de instalación en algunos sectores con problemas de orden público.

  Aguas culminó un estudio piloto que arrojó un interés del 80 % de los potenciales usuarios para acogerse al servicio. Emprendió las acciones para comenzar el desarrollo y la masificación de la oferta.

- **Financiación Social.** Se otorgaron créditos por COP 45,311 millones con beneficio para 36,279 familias, con lo cual se alcanzó un acumulado de 132,335 créditos otorgados con beneficio para 121,771 familias. Se lanzaron y consolidaron nuevas alternativas de financiación para adquisición de gasodomésticos, conversión de vehículos a gas, y el Crédito Crecer para Mypes, siendo todas estas opciones una palanca de valor para los negocios EPM.

- **Canales de atención y recaudo.** En el año se mantuvo la infraestructura de recaudo y se renovó el contrato con la red de cajeros ATH, propiedad del grupo bancario AVAL, uno de los más grandes del país.

- **Pilas públicas y medidores comunitarios.** Se instalaron 12 medidores comunitarios de acueducto en 8 asentamientos del Valle de Aburrá, que benefician a 1,886 viviendas precarias.

  Para la prestación del servicio de energía se conectaron 1,648 medidores en 2011, cifra inferior a los 3,411 de 2011. Esta disminución se debe al interés de la empresa de incentivar el uso de Energía Prepago frente a la pila pública de energía.

- **Morosidad –Vulnerables.** El número de clientes en mora registró en 2012 descenso por segundo año consecutivo.
  Se diseñó un plan de atención de clientes vulnerables con el fin de evaluar y diseñar ofertas especiales para el segmento de clientes en mora.

- **Financiación de cuentas.** En 2012 este programa, que financia cuentas vencidas para evitar la permanencia en mora, mantuvo el nivel de satisfacción en 9.4/10.

- **Programas especiales.** Se capacitaron 79 clientes del macrosegmento Pymes y Comercio de gas; se entregaron 2,806 incentivos para la conversión a GNV, se conectaron 63 nuevos comerciantes informales.

En aguas se vincularon o normalizaron 553 clientes sobre la meta planteada de 500.

Retos 2013

- Incorporar 32,900 nuevas familias a la Tarjeta Grupo EPM y fortalecer las ofertas de crédito social.
- Comenzar la masificación de la oferta Agua Prepago y desarrollar Prepago vulnerable y Prepago rural energía.
- Iniciar pilotos de los programas Paga a tu medida, e incentivos al buen comportamiento de pago, con 800 clientes cada uno, como propuestas para la población vulnerable.
- Conectar a la oferta red arrendada 317 comercios y 7,000 hogares.
- Capacitar 80 nuevos clientes y conectar 70 nuevos comerciantes informales en gas. Entregar 4,200 incentivos para la conversión de vehículos a GNV.
- Construir 5 km de redes para la conexión de 1,000 instalaciones de alcantarillado.

Acciones

- Servicios prepago
- Tarifas
- Financiación Social
- Canales de atención y recaudo
- Pilas públicas y medidores comunitarios
- Morosidad y clientes vulnerables
- Ofertas especiales
- Financiación de cuentas

Plan de Atención al Cliente Vulnerable

Durante el año 2012 se definió que la población vulnerable para EPM son aquellos clientes con un puntaje inferior a 33 puntos de la Encuesta del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –Sisben- del Departamento Nacional de Planeación. Esta encuesta valora las tres principales variables para determinar vulnerabilidad: edad, educación y estado de salud.

A partir de esta identificación, se diseñó en EPM un Plan de Atención de Cliente Vulnerable y se creó una estructura de trabajo con nueve frentes para analizar la viabilidad económica de ofertas para este segmento de clientes.

Las iniciativas en marcha son Paga a tu medida, para recepción de pagos parciales; condiciones especiales en Habilitación Viviendas y Energía Prepago; programas de crédito; seguros para cubrir eventos fortuitos; incentivos por el buen comportamiento de pago; ajustes a la normatividad, y diferentes proyectos educativos.

- **12,184 nuevos clientes entraron al programa de Energía Prepago.**
- **121,771 familias se han beneficiado con el programa de Financiación Social EPM.**
- **Hacia abajo es la tendencia de clientes en mora por los servicios EPM.**
- **9.4/10 es la satisfacción de los clientes con el servicio de financiación de cuentas.**
- **553 clientes normalizaron servicios de aguas en 2012.**
- **2,806 personas recibieron bonos de descuento para conversión de vehículos a gas.**
- **79 clientes Pymes y Comercio del servicio de gas, recibieron programas de capacitación.**
- **63 clientes informales fueron incorporados al servicio de gas.**

Transporte de gas comprimido para el programa Gas sin Fronteras

Clientes y usuarios
Tema relevante: universalización del servicio - acceso

Uno de los dos focos de la Política de Responsabilidad Social Empresarial en EPM es la universalización del servicio, expresado como propósito para que el 100 % de la población de los territorios en los que tenga presencia la empresa, cuente con los servicios básicos, motores del desarrollo humano sostenible. El acceso se define como la disponibilidad de servicios públicos y tecnologías de información y comunicación a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios.

Logros 2012

- **Antioquia Iluminada.** El programa de electrificación rural conectó en su cuarto año de ejecución, 16,229 viviendas en diferentes regiones del departamento de Antioquia, lo que representa aproximadamente 69,460 habitantes beneficiados.

- **Gas sin Fronteras.** Se inició la prestación del servicio en Sonsón, en la región del Oriente antioqueño; y en Apartadó y Chigorodó, en la zona de Urabá. En el segmento de grandes clientes, se dio servicio a la productora láctea Alpina, en su sede del municipio de Entrerríos, en el Norte de Antioquia. Gas sin Fronteras suministra gas natural por red a los municipios de Antioquia por fuera del Valle de Aburrá, transportando el gas natural comprimido por tierra, dado que la infraestructura de transporte por red no llega a pequeñas poblaciones.

- **Habilitación Viviendas.** Este programa, mediante el cual se financia con créditos blandos la construcción de redes en sectores de bajos ingresos, se enfocó en la reducción de costos. Gas bajó la tasa de financiación de DTF + 8 al DTF + 4 y logró disminuir el valor de la conexión al servicio pasando de COP 486,000 a COP 440,000. Aguas obtuvo recursos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para cubrir el costo de instalación de puntos de uso dentro de las viviendas, con el consiguiente beneficio en costos para el cliente.

  Energía continuó en 2012 con la construcción de la red interna como servicio integrado, que antes estaba bajo responsabilidad del cliente. En el año se construyeron 859 redes internas, con cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -Retie – y con costo financiado y diferido hasta a 10 años.

- **Cobertura – Expansión de redes.** Energía elevó la tasa de cobertura de 96.84 % a 97.5 % por el impacto de los programas de Antioquia Iluminada, Energía Prepago y Habilitación Viviendas.

  Gas aumentó la cobertura frente a la población del territorio atendido pasando de 61 % a 65 %.

  Aguas inició la ejecución de las inversiones necesarias para el aumento de la oferta del sistema interconectado de acueducto en 4,000 hectáreas en zonas suburbanas y rurales de los municipios Envigado, Rionegro y El Retiro; y en 733 hectáreas en el Valle de Aburrá con la ejecución de proyectos que cubrirán las zonas de expansión definidas en los ajustes del Plan de Ordenamiento Territorial -POT- de los municipios de Envigado y Sabaneta, y el barrio Llanaditas del Municipio de Medellín.

- **Energía para el Retorno.** Se rehabilitaron 353 instalaciones de 360 proyectadas para el año, con un cumplimiento del 98 % de la meta. En el acumulado del programa, alrededor de 3,500 familias desplazadas por violencia han retornado a sus viviendas.

- **Mitigación del riesgo en aguas.** Se intervinieron 1,886 viviendas, se instalaron 12 medidores comunitarios y se realizaron 4 brigadas con empleados voluntarios de EPM para hacer correctivos en instalaciones en barrios subnormales.

Retos 2013

- Segmentar el mercado de Habilitación Viviendas para desarrollar ofertas diferentes a la población vulnerable.
- Conectar 68,359 clientes a través de Habilitación Viviendas gas.
- Electrificar 18,607 viviendas rurales con una inversión estimada de COP 105,927 millones, dentro del programa Antioquia Iluminada.
- Intervenir 2,000 viviendas de asentamientos precarios de los municipios de Bello, Medellín e Itagüi para mitigar riesgo en aguas; y realizar 4 Brigadas Comunitarias de Mitigación del Riesgo con voluntarios EPM.
- Concluir la construcción e iniciar la operación de los proyectos de acueducto en los municipios de Sabaneta y Envigado parte alta, sectores con un alto crecimiento en desarrollos de vivienda.
- Reconectar 100 viviendas en el programa de Energía para el Retorno.
- Iniciar la prestación del servicio de gas natural en Necoclí, Turbo y Carepa en Urabá; Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán en la subregión Occidente de Antioquia; Amagá, Ciudad Bolívar, Santa Bárbara y Fredonia en el Suroeste, y en Puerto Nare por medio de gas natural comprimido, programa Gas sin Fronteras.

Acciones

- Antioquia Iluminada
- Gas sin Fronteras
- Habilitación Viviendas
- Cobertura – Expansión de redes
- Energía para el Retorno
- Brigadas de Mitigación del Riesgo

Programa de electrificación rural Antioquia Iluminada

En el año 2009 EPM comenzó en firme su programa de electrificación rural llamado Antioquia Iluminada, cuya meta era electrificar 42,000 viviendas en 3 años y elevar significativamente la tasa de cobertura del servicio para EPM.

Ese año la meta era electrificar 14,000 viviendas. Aunque solo se alcanzó la cifra de 11,325, fue un salto cuántico frente a los años anteriores. A partir de 2009 el ritmo de electrificación de viviendas rurales es sostenido: 17,692 en el año 2010, 18,045 en 2011 y 14,984 en 2012.

El programa se ha vuelto permanente en EPM y ha contribuido de manera decisiva al también crecimiento sostenido de la tasa de cobertura del servicio, que era de 93 % en 2007 y ya está en 97.50 %.

- **16,229 viviendas rurales se electrificaron en 2012 con el programa Antioquia Iluminada.**
- **1,535 viviendas recibieron servicio de acueducto por Habilitación Viviendas, 23,979 se conectaron a la energía y 76,060 al gas por el mismo programa.**
- **97.5 % es la tasa de cobertura del servicio de energía en el departamento de Antioquia, con un crecimiento de 0.66% con respecto al año anterior.**
- **3,500 familias han retornado a sus viviendas dentro del programa Energía para el Retorno, que se hace en conjunto con la Gobernación de Antioquia. EPM restituye el servicio de energía.**
- **1,886 viviendas en sus instalaciones de acueducto y alcantarillado fueron intervenidas en el programa de mitigación del riesgo.**

Clientes y usuarios
Tema relevante: responsabilidad por el producto

En EPM la responsabilidad por el producto se fundamenta desde la satisfacción del cliente y de las condiciones propias del servicio, en términos de calidad, continuidad y seguridad, pues se entiende que estos factores son determinantes en la calidad de vida de los clientes y usuarios. A partir de ahí, la responsabilidad con el cliente se complementa con comunicación ética y educativa y con la infraestructura y calidad de la atención.

Logros 2012

- **Satisfacción del cliente.** El indicador global de satisfacción del cliente fue en 2012 de 84.4%, con una leve variación a la baja con respecto al año anterior, debido al impacto sobre la tarifa de energía, ocasionado especialmente por la unificación de tarifas por zonas de distribución en el país, medida ordenada por el regulador en 2012.

- **Calidad y continuidad.** En aguas, la continuidad del servicio fue de 99.87% en 2012, superior al del año anterior que fue de 99.76%. En calidad del agua el estándar nacional establece que valores entre 0 y 5% de las variables analizadas se considera sin riesgo. Todos los valores para el agua EPM están por debajo de 1%.

  Por determinación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, los indicadores de calidad DES y FES, que medían el número de interrupciones y el tiempo acumulado de las interrupciones, se cambiaron por indicadores internacionales Saidi, Índice de duración promedio de las interrupciones y Saifi Índice de la frecuencia promedio de interrupción.

  Saidi mide el tiempo total en que el cliente promedio del sistema estuvo sin servicio en el período de tiempo considerado, que para 2012 fue de 16.96 horas. SAIFI el número de veces que el cliente promedio del sistema tiene interrupciones en el año, que fue 9.19 para 2012.

  En gas se mantuvieron en el año los indicadores del servicio en los estándares definidos por la regulación de 100% para el Índice de presión en líneas individuales, el índice de odorización y el índice de respuesta a servicio técnico; y 0% para la duración equivalente de las interrupciones.

- **Canales de atención.** La satisfacción de los clientes con los canales presenciales se elevó de 8.99 a 9.08/10 en 2012 y la satisfacción con el proceso de Gestión Cartera se elevó 10 puntos porcentuales y pasó de 9.33 a 9.43. Hubo disminución en la satisfacción con la Línea de atención o Contact center, que bajó de 9.11 a 9.06 y con la satisfacción en la factura que marcó 9.02 en 2012 frente a 9.20 el año anterior.

  Las quejas pasaron de 33,909 a 27,771 en 2012. La infraestructura de canales se mantuvo estable.

- **Comunicación.** Se realizaron 19 programas educativos segmentados para niños, jóvenes y adultos y 2,694 actividades que beneficiaron a 235,750 personas, enfocados en uso inteligente y seguro del servicio y compresión de la factura, entre otros.

Adicionalmente aguas adelantó una campaña sobre la importancia de la calidad del agua y el mantenimiento de los tanques de almacenamiento en unidades residenciales, y energía trabajó en capacitación directa sobre uso seguro con impacto en 30 mil familias.

Con la herramienta de verificación de publicidad responsable se midieron 18 actividades entre campañas, eventos y patrocinios, con un indicador de 95.26 % de cumplimiento del Marco de actuación de publicidad responsable.

- **Ciclo de vida productos y servicios.** En la planeación, EPM asegura el abastecimiento de la demanda en los mercados atendidos; en la producción y distribución, se cuenta con procedimientos técnicos definidos y con planes de contingencia. En el consumo final, se tienen programas educativos enfocados en consumo seguro y eficiente de los servicios.

- **Incidentes y reclamaciones por la prestación del servicio.** Se presentaron 34 incidentes por lesiones o muertes relacionados con personas por la prestación del servicio, 11 menos que el año anterior. Se presentaron 275 incidentes relacionadas con enseres, 128 menos que en 2011. El número de multas por incumplimientos legales relacionados con el servicio fue de 4,810, con un incremento de 648 sobre las registradas el año 2011.

Retos 2013

- Rediseñar la encuesta de satisfacción que aplica actualmente la empresa.
- Evaluar un esquema de atención preferencial para clientes Pymes, con una oficina independiente y con funcionarios especializados.
- Capacitación directa a 40 mil familias en temas de uso seguro, uso racional, entendimiento de la factura y electrificación rural.

Acciones

- Satisfacción del cliente
- Calidad y continuidad
- Canales de atención
- Comunicación
- Ciclo de vida de productos
- Incidentes y reclamaciones

Educación al Cliente

El motor de Educación al Cliente es la gente, los barrios, las aceras, los jardines, los municipios, la ciudad. Cada espacio es la oportunidad de aprender con las comunidades el valor de lo público, la solidaridad, la protección del medio ambiente y la calidad de vida como factores importantes para el desarrollo individual y social.

En Educación al Cliente se identifican las necesidades de EPM, del entorno, de los clientes y la comunidad, en el marco de la ley en torno a servicios públicos, y a partir de estas se diseñan, ejecutan y evalúan procesos y estrategias enmarcadas en tres líneas de actuación: educación, comunicación y relacionamiento.

El trabajo se segmenta por grupos poblacionales con énfasis muy claros en los niños y jóvenes por un lado, y amas de casa y responsables del pago por otro.

Es por ello que hace poco más de 18 años, soportados en el propósito general de la organización de mantener la competitividad y la sostenibilidad, Educación al Cliente ha generado productos innovadores como las series de televisión "el Local del Revistero" y "La casa de Fernando"; estrategias educativas como "La legión de los Cuidamundos", "Villa EPM" y "el Árbol de la vida"; actividades de comunicación pedagógica como "Ciencia en la Escuela" y el "Parche del Domingo"; ferias, eventos y programas de relacionamiento directo con los clientes como: EPM a tu servicio, Lectura a tu medida, el Día del cliente (Estamos Ahí) entre otros.

Niños en la Biblioteca EPM observan videos de Educación al Cliente

- **84.4% fue el indicador global de satisfacción del cliente EPM en 2012.**
- **Menos de 1% registran las variables de calidad del agua de EPM. De acuerdo con la norma, son valores seguros entre 0 y 5%.**
- **8 modalidades de atención al cliente tiene EPM, entre presenciales, escritas, virtuales, telefónicas, oficinas móviles, correo electrónico y atención a constructores, atención a financiaciones y atención al cliente interno.**
- **235,750 personas fueron impactadas por programas del equipo de Educación al Cliente.**
- **COP 2,957 millones invirtió EPM en 2012 en campañas educativas de energía, aguas y el equipo de Educación al Cliente.**
- **74.21% de las transacciones de atención al cliente se hicieron a través de la línea de atención telefónica en 2012. El 23.62% se hace en las oficinas de atención.**
- **95.26% es el ajuste de las campañas y eventos de comunicación de marketing al Marco de actuación de publicidad responsable.**

Clientes y usuarios
Tema relevante: beneficios transferibles a clientes

Existen fuentes de recursos a bajo costo financiero o sin este, aprovechables para la prestación de los servicios públicos a usuarios de bajos ingresos, que EPM gestiona como parte de su responsabilidad social y bajo la óptica de que contribuyen al gana-gana clientes y empresa. Algunos de ellos se reportan en programas como Gas sin Fronteras, para llevar el servicio a municipios fuera del Valle de Aburrá, o en redes no convencionales para el servicio de alcantarillado.

En este apartado se reporta la gestión de subsidios vía tarifas para los estratos 1, 2 y 3; y el programa Mínimo Vital que traslada fondos del Municipio de Medellín a clientes de bajos ingresos, vía factura EPM.

Logros 2012

- En 2012 se otorgaron vía factura subsidios totales por COP 279,620 millones para familias de estratos 1, 2 y 3.
- La Nación cubrió el 98% del déficit en el balance de subsidios y contribuciones de EPM al aportar COP 91,434 millones con corte al 30 de noviembre de 2012.

Retos 2013

- Para 2013 se esperan cambios en los factores de subsidios de aguas en los municipios de Girardota, Bello y Envigado, con lo cual se espera un incremento del subsidio.

Acciones

- Subsidios

Realidad socioeconómica y clientes

El poder adquisitivo es uno de los inductores en la gestión con Clientes en EPM. El objetivo de relacionamiento con este grupo de interés contempla acciones y acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas que permitan afrontar problemas estructurales del sistema en lo ambiental, social y económico, en beneficio de todos los involucrados en esa relación: los clientes, el Estado y la empresa.

El Plan de Atención a Clientes Vulnerables que se reporta en Comprabilidad, plantea una línea de acción desde la empresa que refuerza los beneficios transferibles a clientes.

- **A COP 7,422 millones ascendieron los subsidios en aguas para 2012.**
- **COP 253,112 millones fueron los subsidios de energía entregados a clientes en 2012.**
- **COP 272,500 millones se entregaron como subsidios de gas en 2012.**

Medidor de Energía Prepago

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: servicios prepago

Prepago es una modalidad de compra que tiene el propósito de hacerle frente a la desconexión por dificultades de pago, dirigida a los estratos poblacionales 1, 2 y 3. Esta oferta les permite a los clientes controlar el consumo de los servicios de manera acorde con sus ingresos, y por lo tanto hacer un uso más eficiente y consciente de ellos.

En energía, la oferta está completamente desarrollada y superó en 2011 la meta inicial trazada para un proyecto a 3 años de conectar a 46,000 usuarios. En 2012 se conectaron 12,184 instalaciones sobre una meta estimada de 15,000. Esta subejecución se debió a dificultades para atender puerta a puerta algunas zonas de Medellín por problemas de seguridad, y en zonas rurales por la distancia significativa a los puntos de venta de recargas. En 2013 se espera conectar 7,500 nuevos usuarios a Energía Prepago y se desarrollarán ofertas diferenciadas para clientes vulnerables y mercado rural.

Por petición de los clientes, se prorrogó el estudio piloto sobre la oferta Agua Prepago hasta el 30 de octubre de 2012. El promedio de recargas fue de 4 recargas/ mes por hogar vinculado y el consumo promedio mensual de 9.7 m3, 29% por debajo del promedio de consumo en postpago.

El interés por este servicio es del 80%, de modo que EPM inició las acciones para estructurar la opción tarifaria junto con la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, e implementar asuntos técnicos relacionados con el medidor y las plataformas para las transacciones.

Resultados de Energía Prepago EPM 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
# de instalaciones conectadas	35,638	57,091	12,184
# de personas impactadas	178,190	285,455	52,148
COP millones invertidos	10,334	14,911	3,576
Consumo promedio kWh por instalación prepago	100	102	110
Consumo promedio kWh por instalación en postpago	159	155	213.22

Fuente: Subgerencia Redes Distribución Energía EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: tarifas

Una tarifa sostenible, que recupere costos, garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y sea pagable y competitiva para los clientes, es el enfoque de EPM desde su propósito de sostenibilidad.

La estructura tarifaria está definida en Colombia por comisiones de regulación adscritas al gobierno central.

Energía

En 2012 la Resolución 180574 del Ministerio de Minas y Energía creó el Área de Distribución de Energía Eléctrica–Centro, donde se incluyen las empresas ESSA, CENS, EPM, EDEQ, EEP, CHEC y Ruitoque con un mismo esquema para el cálculo del cargo de distribución, lo cual implicó un aumento de ese cargo para EPM.

El año cerró con un incremento de la tarifa de 2% inferior a la inflación del año que fue de 2.44%, aunque los estratos 1 y 2 tuvieron un incremento superior del 4%. Sin embargo en la cuenta típica, el incremento para el estrato 1 fue de 1%, para el 2 de 3%, para el 5 de 5% y para el 6 de 10%. En los estratos 3 y 4 el incremento de la cuenta típica fue de 2%.

Evolución tarifas de energía por estrato EPM 2010-2012

	Energía (kWh)			
	2010	2011	2012	Variación
Estrato 1	131.93	144.10	150.44	4%
Estrato 2	164.91	180.13	188.05	4%
Estrato 3	280.35	306.21	311.95	2%
Estrato 4	329.83	360.25	367.00	2%
Estrato 5	395.79	432.30	440.40	2%
Estrato 6	395.79	432.30	440.40	2%
Sector no residencial (comercial + industrial)	395.79	432.30	440.40	2%
Comercial	395.79	432.30	440.40	2%
Industrial	395.79	432.30	440.40	2%

Comparativo costo unitario de energía por ciudades 2012

	Energía (kWh)			
	2010	2011	2012	Variación
Medellín	329.83	360.25	367.00	2%
Bogotá	325.41	363.78	351.75	-3%
Cali	339.31	418.53	414.94	12%
Barranquilla	310.90	347.29	328.96	-5%
Bucaramanga	363.82	399.25	370.17	-7%

Gas

La variación de las tarifas de gas obedece a cambios en el Índice de Precios al Consumidor, IPC, el Índice de Precios al Productor –IPP- y el costo del energético en boca de pozo.

Evolución tarifas de gas por estrato EPM 2010-2012

	Gas (m³)			
	2010	2011	2012	Variación
Estrato 1	327.81	362.52	433.13	19.48%
Estrato2	411.37	453.81	540.63	19.13%
Estrato 3	815.14	877.07	796.06	-9.24%
Estrato 4	808.39	866.35	796.06	-8.11%
Estrato 5	917.69	984.06	955.27	-2.93%
Estrato 6	862.85	932.53	955.27	2.44%
Sector no residencial (comercial + industrial)	693.45	761.54	866.91	13.84%
Comercial	697.88	765.04	866.91	13.32%
Industrial	692.82	761.03	866.91	13.91%
Gas vehicular	683.69	786.90	881.06	11.97%

Comparativo costo unitario de gas por ciudades 2012

	Gas (m³)			
	2010	2011	2012	Variación
Medellín	808.39	866.35	796.06	-8%
Bogotá	854.79	996.30	885.06	-11%
Cali	864.62	933.29	968.97	4%
Barranquilla	875.22	930.03	761.92	-18%
Bucaramanga	888.10	947.83	892.22	-6%

Aguas

En 2012, el servicio de aguas presentó el incremento legal autorizado igual al Índice de precios al consumidor IPC por año corrido hasta el mes de mayo, y al incremento del valor de las tasas ambientales. Esto arroja un alza de 3.11% para todos los estratos.

En la cuenta típica por estratos, en el agregado acueducto y alcantarillado, el incremento es de 3.16%. Y en el comparativo por las principales ciudades, se conserva la tendencia de los últimos años en la que la tarifa de acueducto de Medellín es la más baja y la de alcantarillado es la más alta, por el plan de saneamiento de aguas residuales que no tiene ninguna otra ciudad. En el agregado de ambos servicios, la de EPM es la tercera tarifa más baja del país.

Evolución tarifas de aguas por estrato EPM 2010-2012

	Acueducto				Alcantarillado			
	2010	2011	2012	Variación	2010	2011	2012	Variación
Estrato 1	631	651	672	3.13%	726	749	772	3.19%
Estrato2	934	964	994	3.13%	1,080	1,114	1,149	3.19%
Estrato 3	1,352	1,396	1,440	3.13%	1,570	1,619	1,670	3.19%
Estrato 4	1,509	1,558	1,607	3.13%	1,778	1,833	1,891	3.19%
Estrato 5	2,208	2,279	2,351	3.13%	2,641	2,723	2,810	3.19%
Estrato 6	2,209	2,280	2,352	3.13%	2,751	2,837	2,927	3.19%
Sector no residencial (comercial + industrial)	3,436	3,547	3,658	3.13%	4,933	5,089	5,251	3.18%
Comercial	2,034	2,100	2,165	3.13%	2,559	2,636	2,720	3.19%
Industrial	1,402	1,448	1,493	3.13%	2,374	2,454	2,532	3.18%

Comparativo costo unitario de aguas por ciudades 2012

	Acueducto (m^3)				Alcantarillado (m^3)			
	2010	2011	2012	Variación	2010	2011	2012	Variación
Medellín	1,509	1,558	1,607	3.13%	1,778	1,833	1,891	3.19%
Bogotá	2,718	2,806	2,894	3.11%	1,690	1,745	1,799	3.11%
Cali	1,742	1,798	1,854	3.11%	1,704	1,759	1,814	3.11%
Barranquilla	1,918	1,980	2,041	3.11%	953	1,015	1,047	3.14%
Bucaramanga	1,710	1,765	1,820	3.11%	999	1,032	1,064	3.11%

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: Financiación Social

Financiación Social es un programa de créditos a bajo costo y con mínimas garantías que EPM ofrece a sus clientes para facilitarles la compra de productos que incentiven el uso eficiente de los servicios públicos y el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación -TIC-. Se financian electrodomésticos, gasodomésticos, materiales para reformas del hogar y todos aquellos relacionados con TIC.

En 2012 Financiación Social otorgó créditos por COP 45,311 millones y benefició a 36,279 familias. Además se consolidaron alternativas de crédito para la conversión a GNV y para la financiación productiva de las Mypes.

Para 2013 se esperar vincular a 32,900 nuevas familias y entregar COP 53,762 millones en créditos.

Tarjeta Grupo EPM

Ver video

Gestión del programa de Financiación Social EPM 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Familias beneficiadas	28,731	48,227	36,279
Créditos otorgados (COP millones)	24,921	56,291	45,311

Fuente: Dirección de Servicios Institucionales EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: canales de recaudo

La gestión del recaudo es el conjunto de actividades destinadas a garantizar el ingreso de dinero proveniente de los pagos realizados por los clientes, así como a facilitar y disminuir el costo de las transacciones en términos de dedicación de tiempo y de dinero por parte del usuario.

EPM mantiene una red de recaudo en la que utiliza puntos propios, que fortalece con las redes del sistema financiero y su infraestructura física y virtual.

En 2012 se mantuvo estable esta infraestructura, aunque se incrementó en dos canales de pago tercerizados adicionales en bancos y cooperativas y en más de mil cajeros automáticos adicionales.

Infraestructura y canales de recaudo EPM 2010-2012

Puntos de pago 2010 - 2012			
Infraestructura de recaudo	2010	2011	2012
# Canales de pago directos	114	114	114
# canales de pago tercerizados	73	80	82

Canales de pago	# Puntos de pago 2010	# Puntos de pago 2011	# Puntos de pago 2012
Puntos de pago propios	144	144	144
Banca electrónica (internet)	12	12	12
Banca móvil (Celular)	6	6	6
Cajeros automáticos	8,203	9,269	10,260
Datáfonos	131,781	155,406	89,725
Bancos, corporaciones, cooperativas	35	40	42
Corresponsales no bancarios	9,155	9,791	9,360
Otras entidades (Cooperativas, etc)	27	40	40

Otras entidades corresponden a terceros recaudadores distintos de bancos, corporaciones o cooperativas como son puntos de pago y supermercados.
La disminución en datáfonos se debe a que en 2012 no se renovó el contrato de punto de pago con la Red ATH.
Fuente: Dirección Finanzas Institucionales EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: pilas públicas y medidores comunitarios

Medidor comunitario para acueducto y pilas públicas para energía, son modalidades no convencionales de prestación de los servicios para sectores en los que no es posible prestar el servicio con medidores individuales por restricciones para extender redes.

Se instalan medidores colectivos desde los cuáles se extiende el servicio a las viviendas y reciben el cobro promedio del consumo del estrato al que pertenecen.

En 2012 se instalaron 12 medidores comunitarios de agua potable, 6 de ellos instalados en las Brigadas de Mitigación del Riesgo.

Los medidores asociados a pilas públicas de energía disminuyeron de 3,411 instalados en 2011 a 1,648 en 2012, pues el interés de la empresa es incentivar la conexión a Energía Prepago como opción sustituta, debido a que disminuye el riesgo de desconexión y genera beneficios para los usuarios. En total existen 314 pilas públicas en EPM, y cada una de ellas tiene asociadas unas 40 viviendas.

Pilas públicas y medidores comunitarios EPM 2010-2012

	Aguas - Medidores comunitarios			Energía - Pilas públicas		
Indicador	2010	2011	2012	2010	2011	2012
# de medidores conectados	16	12	12	1,734	3,411	1,648
# de personas impactadas	3,200	2,297	8,487	6,936	13,644	6,592
COP millones invertidos	64	50	72	NR	1,108	466
# viviendas asociadas	800	728	1,886	9,042	10,295	12,560

Fuente: Direcciones Aguas y Energía EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - comprabilidad

Acción: morosidad y clientes vulnerables

La morosidad es un estado en el cual los clientes se retrasan en el pago de las facturas, y por normatividad y equidad con el sistema, se les debe suspender el servicio hasta normalizar la situación.

Este estado es más probable en la población vulnerable que se enfrenta a choques de tipo económico, social y de seguridad, como resultado de múltiples situaciones estructurales del país.

EPM entiende el problema desde la identificación de los clientes vulnerables y se plantea afrontarlo de manera integral y con alianzas. Para 2015 el objetivo es articular sus ofertas con los programas de política pública orientada a esta población.

Cliente del programa de Financiación Social

Los servicios prepago y el Plan de Atención a Clientes Vulnerables, son los pilares para alcanzar este objetivo, mediante iniciativas como Paga a tu medida, para recepción de pagos parciales; condiciones especiales para la oferta de Habilitación Viviendas y Agua y Energía Prepago; programas de crédito; seguros para cubrir eventos fortuitos; incentivos por el buen comportamiento de pago; ajustes a la normatividad y proyectos educativos. Paga a tu medida e Incentivos por buen comportamiento de pago tendrán pilotos en 2013.

Las cifras de morosidad registraron descenso por segundo año consecutivo, tanto en los números absolutos de clientes en mora como en el porcentaje de clientes en mora con respecto al total de clientes del sistema.

Mientras en 2011 el total de servicios en mora era de 138,018, en 2012 es de 112, 486, como resultado de la disminución en todos los servicios. Es necesario aclarar que estas cifras corresponden a servicios, no a clientes, pues un mismo cliente puede tener más de un servicio en mora.

En gas, los morosos bajaron de 20,112 en 2011 a 18,293 en 2012; en energía la variación fue de 76,744 a 60,403 y en agua potable la diminución fue de 41,162 morosos el año pasado a 33,790 este año.

Morosos servicio de agua potable EPM 2010 – 2012

	Agua potable			Energía			Gas		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Estrato 1	13,099	8,627	8,081	33,045	31,055	24,912	1,411	1,408	1,432
Estrato 2	26,591	17,968	13,938	30,385	23,577	17,542	12,351	11,037	9,857
Estrato 3	12,590	8,373	6,648	13,513	9,838	7,588	6,877	5,704	5,379
Estrato 4	1,708	1,437	973	2,261	1,989	1,434	799	807	598
Estrato 5	912	662	469	1,071	809	590	513	431	354
Estrato 6	348	260	190	394	295	224	220	179	122
No residencial	4,851	3,835	3,491	11,195	9,181	8,113	458	546	551
Total	**60,099**	**41,162**	**33,790**	**91,864**	**76,744**	**60,403**	**22,629**	**20,112**	**18,293**
Servicios suscritos residencial y no residencial	979,033	994,680	1,019,899	1,938,042	1,924,435	2,001,312	548,285	625,189	716,422
% frente al # de instalaciones	**6.54%**	**4.14%**	**3.31%**	**4.74%**	**3.99%**	**3.02%**	**4.13%**	**3.22%**	**2.55%**

Fuente: Dirección de Finanzas Institucionales EPM.

Evolución de la morosidad como porcentaje del total de clientes EPM 2010 – 2012

Fuente: Dirección de Finanzas Institucionales EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio-comprabilidad

Acción: ofertas especiales

Estación de servicio de gas natural vehicular EPM

Las ofertas especiales se enfocan en desarrollos a la medida para ciertos segmentos de mercado, con el fin de incentivar la conexión a los servicios.

En gas, las ofertas especiales son la red arrendada, el bono descuento para conversión de vehículos a gas y la normalización de comerciantes informales o venteros estacionarios. En aguas, los desarrollos se enfocan en alcantarillado no convencional y en Energía Prepago rural y vulnerable.

Mediante **red arrendada**, EPM construye la red interna, el centro de medición y la acometida de gas en viviendas y comercios, y cobra por ello un arriendo en la factura mensual. Esta modalidad aplica para clientes que no son propietarios de las viviendas. En 2013 se terminará la prueba piloto en 150 hogares y 50 Pymes. Una vez finalizada, se estima que se conectarán 7,000 viviendas y 317 comercios.

El **bono descuento** es un incentivo que otorgan los agentes de la cadena del gas -Ecopetrol, Transmetano, TGI y EPM- para estimular la conversión de vehículos a gas natural. En 2012 se entregaron 2,806 incentivos para los cuales EPM aportó COP 486,229 millones.

El **Programa de Venteros Estacionarios** presta el servicio de gas natural a comerciantes informales, de los cuales 63 fueron vinculados en 2012 para una cifra total de 155 en todo el programa. EPM financia la conexión al servicio, lo cual mejora las condiciones de trabajo de estos vendedores.

El alcantarillado no convencional es una oferta para la vinculación de usuarios ubicados en zonas subnormales a través de redes construidas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, como parte del proyecto "Disminución de la contaminación de quebradas en el Valle de Aburrá mediante el manejo adecuado de las aguas residuales domésticas a través de sistemas no convencionales en sitios de difícil recolección".

Durante 2012 se vincularon 553 clientes con una ejecución del 110 % sobre la meta planteada de 500 clientes, así: 364 clientes de alcantarillado; 72 clientes normalizados que no facturaban el servicio, y 117 clientes de acueducto normalizados - servicio provisional.

Para el año 2013 se tiene prevista la construcción de 5 km de redes para la conexión de 1,000 instalaciones.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio- comprabilidad

Acción: financiación de cuentas

Oficina de atención al cliente en uno de los municipios de Antioquia

Es un mecanismo de normalización de clientes morosos a través de la financiación de las cuentas y los conceptos vencidos, a tasas de interés bajas y plazos amplios. En 2012 se financiaron pagos a 74,706 servicios, por un total de COP 41,731 millones. Esto representa un ahorro para los clientes de COP 7,693 millones, frente a las tasas ofrecidas por el sistema financiero.

Se presentó un crecimiento general del número de financiaciones con respecto al año anterior, por un cambio de la estrategia de recuperación de la cartera que se está gestionando a través del contrato de cobro extrajudicial.

La satisfacción de los clientes con la atención por este servicio es de 9.4/10 en los últimos 9 meses, reto que EPM se propone mantener con la mejora de los procedimientos de financiaciones para revisar los diferidos de cada cliente y detectar inconsistencias en planes de financiación con cobertura al mercado regional.

Se implementarán mecanismos virtuales de solicitud de citas, y firma y huella electrónicas en los acuerdos de pago.

Evolución de la financiación de cuentas 2010 -2012

Indicador	2010	2011	2012
Clientes financiados	117,390	68,519	74,706
COP millones financiados	58,018	32,517	41,731
Ahorro frente al sistema financiero (COP millones)	7,250	4,652	7,693

Fuente: Dirección de Servicios Institucionales EPM.

Antioquia Iluminada

Ver video

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: Antioquia Iluminada

Antioquia Iluminada es el programa de electrificación rural de EPM, iniciado en el año 2009 con la meta de conectar 42 mil viviendas al servicio de electricidad hasta 2011. La meta se superó a ese año y se tomó la decisión de mantenerlo.

Al final de su cuarto año, 2012 acumula 16,229 viviendas electrificadas, un impacto directo sobre 64,132 personas y una inversión de COP 69,846 millones.

El programa incluye la extensión de la red de uso general de energía, cuyo costo asume EPM y la construcción de acometida e instalaciones internas, que asume el cliente con planes de financiación a tasas inferiores a las del mercado financiero.

En 2012 se superó la meta establecida en 15,607 instalaciones. Se conectaron 16,229 viviendas con un cumplimiento del 104% por encima de la meta.

El ahorro de las familias conectadas se calcula en COP 527 millones al año, y COP 5,275 por los 10 años del plazo total.

Gestión del programa Antioquia Iluminada EPM 2010-2012

	Antioquia Iluminada 2010 - 2012		
	2010	2011	2012
# de instalaciones conectadas	17,692	18,045	16,229
# de personas impactadas	75,722	77,233	64,132
COP millones invertidos en infraestructura	64,740	57,378	69,846
COP millones financiados	4,683	9,093	6,033
Ahorro anual real cliente (COP millones) Vs sistema financiero	477.71	1,024	527
Ahorro real total cliente (COP millones) Vs sistema financiero	4,777	10,243	5,275

Fuente: UEN Transmisión y Distribución Energía EPM.

Trabajos de electrificación en la vereda Getsemaní del municipio de Montebello

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: Gas sin Fronteras

Tanques de gas comprimido

A través del programa Gas sin Fronteras, EPM lleva el servicio de gas natural por red a los municipios del departamento de Antioquia fuera del Valle de Aburrá, a través del transporte por carretera de gas natural comprimido. Desde estaciones de descompresión, el energético se distribuye por redes hasta las viviendas, establecimientos comerciales y lugares de consumo.

Hasta ahora 13 municipios por fuera del Valle de Aburrá tienen el servicio, con un total de 17,520 instalaciones que benefician a unas 74,986 personas.

En 2012 ingresaron 3 municipios nuevos: Sonsón, Apartadó y Chigorodó, con un impacto sobre 6,945 instalaciones nuevas que benefician a 29,725 personas. En el segmento no regulado, ingresó el gran cliente Alpina ubicado en el municipio de Entrerríos, con un consumo estimado mes de 130,000 m^3. Al final del año se tenían 14,400 clientes nuevos con solicitud de servicio.

Para 2013 el programa continuará su expansión en la zona de Urabá, con los municipios de Necoclí, Turbo y Carepa; a la zona del Occidente medio con los municipios de Santafé de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán; a la región del Suroeste, con los municipios de Amagá, Ciudad Bolívar, Santa Bárbara y Fredonia; y también se llegará a Puerto Nare, en el Magdalena medio.

Programa Gas sin Fronteras EPM 2011-2012

Indicador	2011	2012
# de instalaciones conectadas	10,575	6,945
# de personas impactadas	45,261	29,725
# de instalaciones conectadas con subsidio del FECF	4,890	2,832
# de personas impactadas con subsidio del FECF	20,929	11,328
COP millones invertidos	N.A	15,701

Fuente: Gerencia del Gas EPM.
El factor de cálculo para las personas beneficiadas es de 4.28 personas por instalación.

Gas sin Fronteras

Ver video

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: Habilitación Viviendas

El programa de Habilitación Viviendas es un mecanismo de financiación dirigido a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, para facilitar el acceso a los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y gas. Comenzó en los años 60 y es uno de los programas a los que se atribuyen las altas tasas de cobertura en EPM.

En 2012 la gestión del programa arrojó la conexión de 1,535 viviendas en acueducto, 23,979 en energía y 76,060 en gas.

Gas bajó la tasa de financiación de DTF + 8 al DTF + 4 y se disminuyó el valor de la conexión al servicio pasando de COP 486,000 a COP 440,000. Aguas logró recursos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para cubrir el costo de instalación de puntos de uso dentro de las viviendas, con el consiguiente beneficio en costos para el cliente.

La financiación se hace sin garantías, con tasas de interés por debajo de las ofrecidas por el mercado y con plazos de 120 meses. Los menores costos de financiación que ofrece el programa y que se trasladan al cliente fueron para las familias conectadas en 2012 del orden de COP 662 millones para aguas, COP 2,737 millones para energía, y COP 3,548 millones para gas, para el año.

Desde 1998 los trabajos de construcción de redes para este programa en el servicio de acueducto se adelantan a través de las juntas de acción comunal de los sectores impactados, con el consiguiente beneficio en generación de empleo microlocal para la población. Para 2013 se fortalecerá el alcance de esta modalidad de contratación.

Resumen de la gestión de Habilitación Viviendas EPM 2010-2012

	Aguas			Energía			Gas		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
# de instalaciones conectadas	1,545	1,939	1,535	17,319	19,934	23,979	52,520	59,386	76,060
# de personas impactadas	6,953	8,725	6,908	74,125	85,318	102,630	223,210	252,391	258,602
COP millones invertidos	7,999	9,430	7,591	4,769	9,051	13,623	42,475	47,635	65,707
Ahorro real cliente (COP millones) Vs sistema financiero	674	795	662	751	1,405	2,737	3,319	4,013	3,548

Se actualiza información de energía de los años anteriores debido a que se ajustó la metodología, teniendo en cuenta las instalaciones que cuentan con financiación y el valor invertido; es de aclarar que no se tiene en cuenta infraestructura.

Fuente: subgerencias comerciales negocios Energía Mercado Regulado y Gas EPM – Área Proyectos Redes Aguas EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: cobertura - expansión de redes

La construcción de la infraestructura requerida para aumentar el área de cobertura de los servicios, corresponde al objetivo estratégico de "Crecer en clientes y mercados" y se alinea con el postulado de acompañar y apalancar el desarrollo y la competitividad de los territorios en donde EPM tiene presencia.

La cobertura en acueducto y alcantarillado es superior al 99.5% con respecto a las áreas urbanas habitables, de acuerdo con los planes de ordenamiento territorial – POT- de los municipios. La infraestructura primaria de acueducto y la de alcantarillado tienen la capacidad y la disponibilidad para atender el 100% de la población en los perímetros urbanos de los municipios del Valle de Aburrá. Para el cálculo no se tienen en cuenta las viviendas ubicadas en zonas de riesgo geológico, retiros de quebrada y autoproveedores, por la imposibilidad normativa o técnica de atenderlos.

Aguas comenzó la ejecución de inversiones para el aumento de la oferta del sistema interconectado de acueducto en 4,000 hectáreas en el Valle de San Nicolás en zonas suburbanas y rurales de los municipios de Envigado, Rionegro y El Retiro; y de 733 hectáreas en el Valle de Aburrá en los municipios de Envigado y Sabaneta y en el barrio Llanaditas del municipio de Medellín. Estas zonas son de importancia estratégica en desarrollos habitacionales y su construcción concluirá en 2015.

436 usuarios de zonas subnormales se conectaron al alcantarillado de EPM a través de redes no convencionales construidas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, como parte del proyecto "Disminución de la contaminación de quebradas en el Valle de Aburrá mediante el manejo adecuado de las aguas residuales domésticas a través de sistemas no convencionales en sitios de difícil recolección». El reto a futuro es la intervención de 2,000 viviendas de asentamientos subnormales entre mayo de 2013 y junio de 2014 con pilas públicas y medidores comunitarios.

Energía viene registrando un incremento constante de la cobertura del servicio con respecto a la población total del territorio atendido, de acuerdo con las proyecciones de crecimiento del número de viviendas según el censo de población del país del año 2005. En 2012 alcanzó una tasa de 97.50%, 0.66% más que el año anterior, en el que la tasa fue de 96.84%. El índice de cobertura urbana es de 99.20% y el de cobertura rural de 92.09%,

La cobertura del servicio de gas alcanzó en el año 65%, frente a 61% del año anterior con respecto al territorio atendido, confirmando la tendencia creciente de la expansión de redes.

Cobertura de los servicios de aguas de EPM 2010-2012

	Cobertura total del servicio (%) frente a POT		
	2010	2011	2012
Acueducto	> 99.5	> 99.5	> 99.5
Alcantarillado	> 99.5	> 99.5	> 99.5

Fuente: EPM.

Cobertura de los servicios de energía y gas de EPM 201–2012

	Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido		
	2010	2011	2012
Energía	95.41%	96.84%	97.50%
Gas	59.00%	61.00%	65.00%

La cobertura fue calculada bajo la metodología de proyección estadística de viviendas, en la cual se toman las viviendas proyectadas a diciembre de 2012 por el DANE, cifra que parte del censo realizado por la misma entidad en 2005 y el número de instalaciones residenciales activas de EPM a diciembre de 2012.

Fuente: EPM.

Tabla: Infraestructura de redes del servicio de gas de EPM 2010-2012

	Expansión gas		
	2010	2011	2012
Arteria en Acero (km)	87	87	87
Redes de polietileno construidas en el año (km)	144	131	119
Redes de polietileno acumuladas (km)	4,000	4,132	4,251

Fuente: EPM.

Infraestructura de redes de los servicios de aguas y energía de EPM 2010-2012

	Acueducto			Alcantarillado			Energía		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Redes de distribución primaria (km) totales	266	266	264	355	354	356	32,247	35,345	39,549
Redes de distribución secundaria (km) totales	3,333	3,333	3,352	4,016	4,036	4,078	31,557	33,305	34,503

Fuente: EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: Energía para el Retorno

El programa se enfoca en normalizar el servicio de energía para los desplazados del conflicto armado que regresan a sus parcelas en la medida en que las condiciones de seguridad mejoran en las subregiones. La zona principal de ejecución se ubica en sectores de los municipios de Granada, Cocorná, San Francisco, San Luis y San Carlos, en el Oriente de Antioquia. Unas 3,500 familias se han beneficiado con este programa.

Uno de los factores de éxito es la interacción con las administraciones municipales, las juntas de acción comunal, la Gobernación de Antioquia y EPM.

EPM rehabilita la red, hace un saneamiento comercial de las instalaciones que han sido abandonadas, facilita la reconstrucción de las redes internas y realiza programas de educación en el uso inteligente y seguro del servicio. En 2012 se reconectaron 353 familias de una meta trazada de 360, con un cumplimiento del 98%.

Evolución del programa Energía para el Retorno EPM 2010-2012

Fuente: UEN Transmisión y Distribución Energía EPM.

Clientes y usuarios
Tema: universalización del servicio - acceso

Acción: Brigadas de Mitigación del Riesgo

La mitigación del riesgo es un programa que se adelanta dentro del marco de universalización del servicio de aguas, mediante el cual se intervienen las instalaciones de acueducto y alcantarillados en asentamientos precarios.

Se ejecuta mediante convenio con la Empresa de Desarrollo Urbano del Municipio de Medellín y con aportes presupuestales de EPM.

Se refuerza con las Brigadas de Mitigación del Riesgo, en las que participan de manera voluntaria empleados de EPM.

En 2012 se destinaron recursos por COP 2,200 millones, se intervinieron 1,886 viviendas en los barrios Esfuerzos de Paz 2, Unión de Cristo, Buenavista, Alto Bonito y Villa Turbay de la Comuna 8; dos sectores del barrio Santo Domingo de la Comuna 1, el barrio Olaya Herrera de la comuna 13 y el barrio Espíritu Santo de la Comuna 4 del municipio de Bello. Se instalaron 12 medidores comunitarios, 6 de ellos durante las brigadas.

De estos resultados, 200 viviendas fueron atendidas en las 4 Brigadas comunitarias que se realizaron con la participación de 80 voluntarios EPM.

Resultados de Brigadas de Mitigación del Riesgo EPM 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Brigadas	4	4	4
Sectores cubiertos	4	4	4
Número de viviendas atendidas	512	290	200
Disminución de la demanda por disminución de consumos (m^3 - viviendas/mes)	23	16	13
Instalación de medidores comunitarios	5	4	6
Inversión (COP millones)	94	70	72
Voluntarios participantes	90	88	80

Fuente: Subdirección Relaciones con Entes Territoriales EPM.

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: satisfacción del cliente

En 2012 el índice global de satisfacción del cliente EPM se mantiene en el estándar habitual, por encima de 80 puntos sobre 100, aunque con una disminución de 1.7 puntos con respecto a 2011, cuando el índice marcó 86.1.

La razón general de la baja es el impacto producido en la tarifa por la disposición del regulador de unificar los cargos de distribución de energía para las empresas, agrupadas por zonas geográficas. EPM fue clasificada en la zona centro, lo cual se reflejó en el alza de la tarifa.

Esta circunstancia impacta no sólo a los servicios de energía, sino que repercute sobre la percepción general de la satisfacción con la factura y con los canales de atención relacionados, y estos a su vez en términos del indicador de satisfacción con los servicios institucionales.

Aunque en los servicios de agua el efecto no es neutro, sí se da cierta impermeabilidad, lo cual se evidencia en sus resultados de satisfacción, muy similares a los del año anterior.

De otro lado, los resultados indican la persistencia de oportunidades de mejora en la línea de atención en los aspectos de disminución de los tiempos de respuesta y en la solución oportuna, efectiva y adecuada en el momento de la interacción con los clientes.

Índice de satisfacción del cliente 2010 – 2012

Servicio	2010	2011	2012
Global EPM	84.3	86.1	84.4
Gen Energía	89.8	90.6	89.7
Gen Aguas	87.0	87.6	87.3
Servicios institucionales	75.8	77.5	76.3
UEN Generación	85.7	88.7	87.0
UEN Gas	92.5	91.8	92.1
UEN Transmisión y Distribución	88.3	89.9	87.7
Acueducto	88.9	89.7	89
Alcantarillado	85.2	85.5	85.5
Reclamos	61.1	62.1	61.8
Oficinas de atención	73.1	77.7	76.5
Linea de atención hogares	85.4	84.3	83.5
Factura	83.9	86.1	83.3

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: calidad y continuidad

Es el conjunto de características técnicas y comerciales inherentes al suministro del servicio y exigibles por los clientes y por los entes de regulación y control, y que son determinantes tanto en la satisfacción del cliente como en el impacto que el servicio tiene sobre el bienestar material.

Los estándares de calidad y continuidad en aguas, gas y energía de EPM superan los niveles exigibles por las entidades reguladoras.

En el propósito de mantener o mejorar esos estándares, se destacan las siguientes acciones y retos en aguas:

Generación con calidad

Ver video

- Certificados de acreditación de los laboratorios de agua ante el Organismo nacional de acreditación de Colombia –ONAC- y ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, Ideam.
- Modernización de los métodos de análisis para dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente en calidad del agua.
- Mapa de riesgo de calidad de agua, para los sistemas de Caldas, Barbosa, Riogrande y La Fe.
- Inversión en equipos para desinfección en plantas menores de potabilización.
- Instrumentación de redes para medición remota del caudal y calidad para verificar continuidad de flujos en colectores e interceptores de alcantarillado.

Energía trabajará en 2013 en mejoramientos técnicos de las redes, con las siguientes acciones:

- Completar la marcación y el levantamiento con GPS de las redes de distribución de energía en la subregión Oriente.
- Programas de instalación y puesta en operación de suiches telecontrolados desde el Centro Local de Distribución.
- Definición e implementación de esquema de protecciones para 100 circuitos de distribución.
- Implementación y puesta en operación de 270 sistemas de comunicación vía radio para indicadores de falla.

Y gas se plantea el reto de mantener los estándares óptimos que mantiene en los últimos años.

Indicadores de calidad del servicio del agua EPM 2010–2012

	Indicadores de calidad del servicio 2010 - 2012 Aguas		
	2010	2011	2012
Continuidad del servicio	99.85%	99.76%	99.87%

Fuente: Dirección de Agua EPM.

Indicadores de calidad del servicio de energía EPM 2012

Indicadores	2012
Saidi (Índice de duración promedio de las interrupciones)	16.96
Saifi (Índice de frecuencia promedio de interrupciones)	9.19

Fuente: Dirección de Energía EPM.

Indicadores de calidad del servicio de gas EPM 2010 – 2012

Indicadores	2010	2011	2012
IPLI (Indice de presión en líneas individuales)	100%	100%	100%
IO (Índice de odorización)	100%	100%	100%
DES (Duración equivalente de interrupción del servicio)	0	0	0
IRST (Índice de respuesta a servicio técnico)	100%	100%	100%

Fuente: Dirección de Energía EPM.

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: canales de atención

La gestión de los canales de atención implementa estrategias para mejorar la experiencia de los clientes en su interacción con la empresa.

EPM tiene 8 modalidades de atención que suman 159 posibilidades de contacto, que abarcan la atención presencial en oficinas, vía línea telefónica o virtual; e incluyen canales especializados para quejas, financiaciones y atención a constructores y administradores de copropiedades habitacionales.

En el año 2012 se realizaron 8,421,070 transacciones en todos los canales y la satisfacción reportada supera en todos los casos 9 puntos sobre 10.

Relación de canales de atención al cliente EPM 2010-2012

Canal	Cantidad			# Transacciones		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Oficinas	151	151	151	1,380,264	1,945,329	1,628,341
Oficina móvil	1	1	1	321	0	317
Línea de atención telefónica	1	1	1	3,586,355	3,443,859	6,619,249
Atención constructores y administradores de copropiedad	4	4	4	116,734	98,005	90,518
Atención cliente interno	1	1	1	337	307	693
Canal escrito	1	1	1	69,635	71,323	74,984
Web- correo electrónico- Chat	ND	ND	1	ND	ND	2,663
Asesor Web	23	23	42	750	1,177	4,305

En la estadística de las transacciones del Contac Center 2012 se incluyen las llamadas de salida.
Fuente: Dirección de Servicios Institucionales EPM.

Satisfacción en los canales de atención al cliente EPM 2010-2012

Canal	2010	2011	2012
Canal presencial	9.10	8.99	9.08
Linea de Atención al Cliente	9.17	9.11	9.06
Satisfacción en la factura	9.17	9.20	9.02
Satisfacción en la atención para el proceso Gestión Cartera	NR	9.33	9.43

Fuente: Dirección de Servicios Institucionales EPM.

Durante 2012 se realizaron varias acciones con el fin de mantener e incrementar la eficiencia y satisfacción del cliente en los momentos de atención, y sobre todo de mejorar la experiencia de los clientes en los esquemas de atención de EPM. Se destacan:

- Asesor en Línea: con la instalación de 20 módulos en los que el cliente se puede conectar vía web con 170 funcionarios de atención ubicados en otra oficina. De este modo se multiplica la capacidad de atención de las oficinas regionales y de las que tienen menos funcionarios.
- Agendamiento con hora y fecha de las revisiones en las instalaciones resultantes de reclamaciones. El 100% de las revisiones agendadas han sido atendidas.
- Atención de clientes de Empresas Varias de Medellín, sobre los valores facturados por tasa de aseo que aparecen en la factura de EPM, a través del Asesor en Línea.
- Incremento en la jornada de atención al público en tres oficinas principales del mercado regional (municipios por fuera del Valle de Aburrá) y tres en el mercado metropolitano (Municipios del Valle de Aburrá).
- Asesor Virtual – vía chat.
- Redes sociales: mejoramiento del modelo de atención de requerimientos por los clientes a través de las redes sociales en las cuales EPM hace presencia.
- Recepción de solicitudes para proyectos de energía por medio virtual.
- Ingreso de requerimientos de aguas por medio virtual a través de correo electrónico. Adecuación de los sistemas de información y los procesos para cumplir cabalmente con el Decreto Ley 019 de 2011 o Ley anti trámites.

Para 2013 los retos son minimizar los trámites que deben hacer los clientes en la empresa salvaguardando el cumplimiento del debido proceso, la normatividad y los intereses de la misma y descentralizar la recepción y notificación de peticiones, quejas y reclamaciones –PQR- en algunas oficinas del mercado metropolitano.

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: comunicación

Desde la perspectiva de RSE, la comunicación al cliente se maneja desde 3 frentes. 1) La comunicación de marketing, que se ajustó en 95.26% al marco de autorregulación publicitaria de EPM; 2) La comunicación educativa, orientada a enseñarle al cliente el uso óptimo del servicio y para una relación expedita con la empresa, y 3) La comunicación por suspensiones programadas, con el fin de mitigar las molestias por la interrupción del servicio.

En comunicación educativa, se realizaron 19 programas desde Educación al Cliente, segmentados para niños, jóvenes y adultos; y 2,694 actividades que beneficiaron a 235,750 personas. De igual manera energía realizó campañas que impactaron a 1,951,551 familias y aguas a 5,175,070 personas. En total el costo de estas campañas y programas fue de COP 2,957 millones.

Se destaca en energía una campaña sobre uso seguro, que se hizo de manera directa a 32 mil familias.

Para 2013 se continuará con la investigación/experimento denominada "Uso eficiente de energía" dirigido a familias con dificultades de pago, cuyo objetivo es comparar los impactos que se dan en la factura y el pago, al tener usuarios intervenidos en uso eficiente de la energía con acciones en capacitación, sustitución de electrodomésticos y mejoras locativas.

Programas de comunicación educativa EPM 2010 – 2012

	2010	2011	2012
Personas impactadas por programas de educación al cliente	161,123	234,282	235,750
Personas impactadas por comunicación educativa energía	1,750,000 familias	1,800,000 familias	1,951,551 Familias
Personas impactadas por comunicación educativa aguas	5,984,663	7,146,034	5,175,070
Inversión en educación al cliente (COP millones)	1,640	1,847	1,653
Inversión en comunicación educativa energía (COP millones)	990	500	1,000
Inversión en comunicación educativa aguas (COP millones)	101	672	304
Inversión en comunicación educativa gas (COP millones)	690	800	525

Fuente: EPM.

Comunicación por suspensiones

Aguas reforzó este aspecto en 2012 con actualización de instructivos, capacitación para contratistas, estandarización de volantes y formatos para comunicación a los clientes, programas de comunicación de suspensiones en medios masivos de comunicación local, implementación del sitio web como canal de comunicación para suspensiones y mejoramiento de la gestión de quejas por no notificación de la suspensión programada del servicio, entre otras.

Energía logró satisfacción de los clientes industriales por la notificación anticipada de suspensiones y se mantuvieron los indicadores de aviso a la mayoría de los clientes residenciales.

El reto a 2013 es reforzar todos los medios de comunicación, instructivos y capacitación a contratistas para lograr plena comunicación anticipada de suspensiones programadas.

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: ciclo de vida de productos

El control adecuado de las fases de producción, distribución y consumo de los servicios, cumpliendo los protocolos técnicos definidos, atendiendo las normatividad vigente y garantizando seguridad para el cliente y el entorno, es parte de la gestión de sostenibilidad de EPM.

Las evidencias de este cumplimiento se observan en las siguientes fases:

- **Planeación:** se hacen análisis de proyección de demandas para garantizar el suministro y acceso a la energía eléctrica, al agua y al gas para toda la población, con sostenibilidad. Planes de expansión, modernización por la obsolescencia tecnológica de los activos o la infraestructura, reposición debido al deterioro o envejecimiento de la infraestructura, garantizan el cumplimiento de las exigencias legales y ambientales con criterios de seguridad y confiabilidad.
- **Trasmisión (energía) y transporte (gas):** en energía se cuenta con matrices de riesgo y planes de emergencia y contingencia. En etapa de diseño se prevé ubicación de pararrayos y sistemas de puesta a tierra. En etapas previas, socialización a los grupos de interés. En construcción se verifica que las actividades y obras se ejecuten de forma correcta. Previo a operación se realizan medidas de resistividad del suelo y resistencia de puestas a tierra.

En gas, se tienen planes de contingencia para eventos no previstos en la operación normal del sistema para minimizar los efectos y se realizan capacitaciones a los bomberos de diferentes municipios.
- **Distribución:** protocolos técnicos para mantenimiento de redes de aguas, energía y gas. Igualmente se realizan campañas de educación para la comunidad y los usuarios, específicamente para energía por medio de cartillas de seguridad y de cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - Retie. En los otros servicios se mantienen campañas educativas de cuidado y buen uso de las redes.
- **Mercadeo:** programas permanentes de educación al cliente y campañas puntuales sobre uso adecuado y seguro de los servicios.

Clientes y usuarios
Tema: responsabilidad por el producto

Acción: incidentes y reclamaciones

La responsabilidad por el producto se extiende hasta la atención, y si hay lugar, al resarcimiento por incidentes que ocasionan daños a personas o a sus enseres, debido a contingencias relacionadas con la prestación de los servicios públicos.

En 2012 se recibieron 34 reclamaciones por daños o heridas a personas, 11 menos que en 2011. En el mismo período se resolvieron a favor de EPM 19 reclamaciones y 10 a favor de los reclamantes.

En cuanto a daños a enseres, se recibieron 275 reclamaciones, 128 menos que en 2011. 107 se resolvieron a favor de EPM y 210 a favor del reclamante.
Los incidentes incluyen reclamaciones y multas decretadas por órganos de control por incumplimientos a la ley, demostrada por el cliente. En el año fueron impuestas 4,810 de esas sanciones.

Incidentes y reclamaciones por prestación del servicio EPM 2010-2012

	Incidentes y reclamaciones por:		
	2010	2011	2012
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	27	45	34
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas finiquitadas en el año a favor de EPM	7	15	19
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas finiquitadas en el año a favor del reclamante.	9	5	8
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	NR	3	10
Subtotal de incidentes personas	**43**	**66**	**71**
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	383	403	275
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres finiquitadas en el año a favor de EPM.	61	92	107
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres finiquitadas en el año a favor del reclamante.	153	291	210
Subtotal de incidentes enseres.	**597**	**768**	**592**
#Reclamos por incumplimiento legales por la prestación del servicio.	3,315	4,007	4,810
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia de SSPP).	NR	26	11
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia de industria y comercio).	NR	2	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia contraloría).	NR	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (Impuesta por otros entes).	NR	6	0
Importe de multas por incumplimientos noramtivos (COP millones) PR9.	236	156	24.3
# y breve descripción de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	NR	0	0
Subtotal de multas por incumplimientos	**3,315**	**4,007**	**4,810**

Fuente: Subdirección Servicios Institucionales EPM.

Clientes y usuarios
Tema: beneficios transferibles a clientes

Acción: subsidios

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, las tarifas de servicios públicos en Colombia tienen un régimen de subsidios y contribuciones que funciona del siguiente modo: las fórmulas tarifarias se aplican para el estrato socioeconómico 4, lo cual arroja el costo unitario del servicio.

A partir de ahí, se aplica el 120% de ese costo para los estratos 5 y 6; y para los sectores industrial y comercial, lo que se denomina contribución. Con estas contribuciones se subsidia un costo menor al costo unitario para los estratos 1, 2 y 3 sobre los consumos básicos, que son 130 kWh para energía, 20 m^3 para aguas y 20 m^3 para gas. Si el balance entre subsidios y contribuciones es deficitario, la Nación debe cubrir los faltantes.

Gestión de subsidios en 2012

Los niveles de subsidio en aguas lo definen las alcaldías a través de los acuerdos municipales y varían para cada municipio. En 2012 no hubo modificación de los factores a reconocer por concepto de subsidios, aunque los municipios de La Estrella y Barbosa en el Valle de Aburrá, disminuyeron algunos factores para los estratos 1 y 2, lo cual incrementará los montos del subsidio para ellos en 2013. En este servicio el sistema EPM es deficitario.

En energía, el nivel de subsidio se aplica sobre los primeros 130 kWh del consumo mensual, y EPM envía un balance trimestral de subsidios y contribuciones al Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con las exigencia de ley. En el año, los subsidios entregados ascendieron a COP 253,112 millones. Este servicio tiene superávit en el sistema EPM, de modo que los excedentes contribuyen a cubrir déficits en otras regiones.

En gas, partir de 2012 se presenta déficit en el balance subsidios y contribuciones por COP 6,855 millones de los cuales ha recibido giros por un valor de COP 3,838 millones, con un pendiente de recursos de la Nación por COP 3,017 millones. La razón del déficit es que prácticamente no se reciben contribuciones del sector industrial por la aplicación del Decreto 4956 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Además de los recursos por tarifas, el gas gestionó en 2012 recursos subsidiados para la expansión del servicio provenientes de fondos nacionales, de la Gobernación de Antioquia para la penetración del servicio en Urabá, y del Municipio de Medellín para la penetración en barrios de la ciudad.

Subsidios gestionados EPM 2010-2012

	Agua potable			Energía			Gas		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Subsidios totales (COP millones)	7,212	7,135	7,422	212,920	235,440	253,112	12,355	15,285	19,086
Familias beneficiadas	1,320,149	1,364,714	1,388,450	1,434,505	1,494,412	1,543,622	189,897	227,136	272,500

Fuente: EPM.

Comunidad y medio ambiente

Parque Arví

Identificación

Composición	Este grupo está compuesto por la población asentada en las zonas en las cuales EPM tiene presencia a través de sus operaciones. Esto quiere decir que con la cobertura regional en el servicio de energía, la comunidad está constituida por 5.6 millones de personas que habitan en todo el departamento de Antioquia. Allí se entiende incluida la población del Valle de Aburrá, donde también se prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y gas por red, y la comunidad Wayuu, asentada en inmediaciones del parque eólico Jepírachi. Desde la RSE y el desarrollo sostenible se tiene en cuenta que el medio ambiente constituye el patrimonio social y natural de las comunidades del presente y del futuro, y debido a las afectaciones positivas o negativas que genere la empresa sobre este colectivo social y viceversa, este grupo se constituye un actor de relacionamiento con EPM.
Objetivo de relacionamiento	Establecer compromisos con los actores involucrados en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y frente al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades, acorde con las políticas Ambiental y de RSE.
Temas relevantes	•Presencia integral en territorios •Gestión social de impactos y reubicación de personas •Gestión conjunta para el medio ambiente •Políticas e instrumentos de gestión ambiental •Gestión integral de cuencas y servicios ambientales •Cambio climático, cultura y responsabilidad ambiental •Producción y consumo sostenible

	2010	2011	2012
Valor generado y distribuido	COP 174,327 millones (5%)	COP 234,403 millones (6%)	COP 246,407 millones (6%)
Recursos financieros destinados a iniciativas voluntarias - RFDIV	COP 208,657 millones	COP 225,947 millones	COP 335,471 millones
Líder del plan de relacionamiento	Subdirección Relaciones con Entes Territoriales / Subdirección Medio Ambiente		

Beneficiarios y recursos financieros destinados a RSE con Comunidad 2010-2012

Programa	Personas beneficiadas			Inversión (COP millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Alumbrado Navideño Medellín (GC Comercial)	2,000	1,350	1,350	8,000	8,000	12,000
Biblioteca	722,937	724,144	540,290	3,676	3,955	3,714
Secretos para contar (familias)	50,000	50,000	0	397	410	0
Fondo EPM para la Educación Superior regional	245	261	204	1,464	1,583	1,559
Convenios con instituciones académicas	30	38	18	8,859	5,874	8,033
Entrega de bienes en comodato	84	82	83	2,212	2,349	2,361
Parques urbanos	864,964	847,904	944,756	2,026	2,345	2,144
Vinculación a proyectos de desarrollo	81,317	86,590	50,922	5,015	8,175	8,886
Fortalecimiento institucional y comunitario	11,400	10,840	9,240	377	521	936
Fundación EPM	3,755,910	4,480,710	3,879,554	3,923	8,825	14,799
Camino al Barrio	NA	NA	NA	711	1,250	662
Aló EPM (Metropolitano y Regional)	0	0	0	2,088	1,732	1,932
Plan Planeta	0	0	0	0	224	450
Exposiciones itinerantes Museo de Antioquia	0	0	13,500	172	181	112
Eventos (incluye trueques creativos)	0	0	4,730	322	460	226
Inversión ambiental	ND	ND	ND	69,131	60,339	115,544
Gasto ambiental	ND	ND	ND	100,284	119,724	162,114
Total	**5,488,887**	**6,201,919**	**5,444,647**	**208,657**	**225,947**	**335,471**

Fuente: Subdirección Desarrollo Sostenible.

Logros 2012

- Validación y socialización del Marco de actuación con Comunidad y Medio Ambiente al interior de EPM.
- Se mejoró el desempeño ambiental con el incremento de instalaciones en el reporte, la inclusión de reportes nivel 2 y acciones para la gestión de residuos, el uso eficiente de la energía y el agua, la protección y conservación de bosques y la biodiversidad, entre otros.
- Promulgación de la política institucional de respeto por los derechos humanos.
- Finalización de la Fase 1. Estudios de factibilidad para la creación del mecanismo "Fondo de Agua" que permita la protección de las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe.
- Se inició la implementación del Plan Ambiental Estratégico (PAE) 2012-2015, que busca contribuir a la sostenibilidad a través de cinco ejes estratégicos: Política e instrumentos de gestión ambiental, Gestión integral de cuencas hidrográficas y servicios ambientales, Cambio climático, Producción y consumo sostenible, y Cultura y responsabilidad ambiental.
- Concertación de inversiones con las administraciones municipales de las zonas de generación energía por COP 6 mil millones, con el fin de contribuir con el desarrollo socioeconómico de las regiones.
- Actuación conjunta entre EPM y los municipios del Departamento, en torno a los temas de interés de la comunidad y EPM, entre otros: Antioquia Iluminada, esquemas regionales de aguas, alumbrado público, exención de la contribución del 20% de la tarifa de energía para algunos sectores industriales, estrategia energética para control de asentamientos subnormales, Gas sin Fronteras, etc.
- Implementación de tarifas preferenciales que incentivan el uso de gas natural como sustituto del carbón y los combustibles líquidos, contribuyendo a mejorar la calidad del aire.

Embalse Riogrande II, en el Norte antioqueño

- Se acordó adelantar 10 convenios de fortalecimiento comunitario para mejorar los niveles organizativos y de autogestión de las comunidades en las áreas de influencia de Generación Energía. Se benefician 303 organizaciones comunitarias participantes y 8,790 líderes comunitarios.
- Coordinación y ejecución de encuentros subregionales de EPM con los municipios de cada subregión del Departamento. Se socializaron las acciones integrales de EPM y su rol como promotor de desarrollo regional.
- Se avanzó en la meta propuesta de propiciar y atender actividades para generar capital cívico y realizar control social, en los municipios y con los concejos municipales.
- Atención personalizada y articulada de las convocatorias hechas por los concejos municipales para aclarar temas de interés bilateral.
- Medición del Índice de gestión ambiental empresarial 2011.
- Medición Dow Jones Sustainability Índex 2011
- Aprobación, por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de la PTAR Bello como Mecanismo de Desarrollo Limpio – MDL.
- Se concertaron las medidas de manejo con las familias en traslado temporal en San Andrés de Cuerquia; el diseño de los proyectos para el manejo de impacto por presión migratoria en Toledo y San Andrés de Cuerquia, y el inicio del proceso de concertación con los mineros sin afectación predial, censados después de la declaración de utilidad pública.

Aspecto de "El Salto",
cadena hidráulica Guadalupe- Troneras

Retos 2013

- Acercamiento (diálogo) entre EPM y los actores representativos del grupo de interés, para recibir señales directas y establecer temas de interés común en relación con la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas que contribuyan con la sostenibilidad.
- Fortalecer la gestión ambiental mediante la formalización de acuerdos, convenios o agendas conjuntas con las autoridades ambientales, entes territoriales y gremios pertinentes en temas de sostenibilidad.
- Estructurar para poner en marcha el Fondo de Agua, como mecanismo de largo plazo para la protección de bienes y servicios ambientales en las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe, con la participación de actores públicos y privados.
- Fortalecer en el sector industrial y del transporte la imagen del gas natural como combustible limpio que contribuye a la reducción en la emisión de gases efecto invernadero.
- Registro internacional del proyecto de Reducción de Emisiones por Degradación y Deforestación de Bosques, REDD+ EPM.
- Determinar la huella hídrica de la cuenca del río Porce.
- Lograr la certificación del SGA según ISO 14001 en el proceso Generar Energía (cadena hidráulica Guadalupe - Troneras, mini centrales Pajarito y Dolores y central hidroeléctrica Porce II).

Parque de los Deseos

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: presencia integral en territorios

La presencia integral en territorios se enfoca en propiciar el desarrollo con equidad en aquellas regiones en las que EPM hace presencia, con repercusiones directas en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Incluye iniciativas de fortalecimiento institucional, generación de empleo, acceso a la educación y diversas opciones de recreación.

Logros 2012

Alumbrado Navideño

A nivel técnico y de impacto ambiental, se incorporaron nuevas tecnologías ahorradoras de energía y elementos de proyecciones de gran formato. Se mantuvieron las cifras de generación de empleo indirecto y en cuanto al empleo directo tuvo un aumento significativo, lo cual se explica por dos razones fundamentales: se aumentó la cobertura, incluyendo nuevos espacios y municipios y se reforzó la planta de empleo debido al compromiso de anticipar el encendido del alumbrado.

Fundación EPM

En 2012 se consolidó la Alianza Medellín Antioquia AMA, de la mano de la Fundación EPM, con la firma de un convenio que busca garantizar recursos por COP 29,500 millones para que 2,300 estudiantes del Departamento puedan realizar sus estudios de educación superior. La Fundación aportó inicialmente COP 6,000 millones.

Se inauguró el Museo del Agua de EPM, que remplazó al anterior Museo Interactivo de los servicios públicos. Con este espacio se fomenta una conciencia ambiental en torno al agua y al desarrollo sostenible a partir de estrategias educativas orientadas al favorecimiento de una cultura ambiental. Con su programa de itinerancia por el departamento de Antioquia, este museo hizo presencia con sus atracciones en 12 municipios de distintas subregiones.

Parque de los Pies Descalzos

La comunidad continuó apropiándose de los Espacios para la Cultura EPM: cerca de dos millones de personas se beneficiaron con las actividades del Parque de los Deseos, la Casa de la Música y el Parque de los Pies Descalzos.

El programa Medellín Digital fue escogido como uno de los 15 finalistas entre más de 250 experiencias de innovación urbana en todo el mundo.

Cesión de terrenos en comodato

Se mantuvo estable el indicador de contratos para la cesión de terrenos en calidad de comodato con organizaciones comunitarias en todo el departamento de Antioquia, como una forma de propiciar espacios para la recreación y el desarrollo de proyectos productivos.

Computadores para Educar

Durante el año 2012 EPM se vinculó al programa Computadores para Educar de la Presidencia de la República con la entrega de 277 computadores restaurados y completamente funcionales para establecimientos educativos. En total el programa entregó 11,497 computadores a instituciones educativas en 119 municipios de Antioquia.

Territorios sostenibles

Desde el direccionamiento estratégico de EPM se concibe la sostenibilidad del Grupo EPM como un hecho sólo posible en la medida que los territorios en los que hace presencia la organización sean sostenibles. En esta vía, todas las iniciativas de la empresa le apuestan a desarrollar los territorios sostenibles del futuro con una mirada integral para hacerlos viables y competitivos.

Las dimensiones que dan cuenta de este compromiso son:

- Competitividad del territorio. Propiciar el desarrollo de la competitividad económica, ambiental, social y global de los territorios.
- Servicios públicos integrados y eficientes.
- Propiciar la universalización del servicio y el desarrollo de tarifas competitivas que faciliten la comprabilidad. Fortalecer la cultura del uso eficiente y racional de los servicios públicos.
- Visión de futuro, soluciones de largo plazo. Implementación de soluciones con visión de largo plazo basadas en uso de tecnologías y desarrollos sostenibles.
- Ciudades inteligentes mediante uso de TIC. Apalancar el desarrollo mediante la apropiación y masificación de tecnologías de información y comunicación.
- Movilidad sostenible. Desarrollo de soluciones para propiciar una movilidad inclusiva y sostenible con el medio ambiente.
- Ambiente sostenible. Actuación en armonía con el medio ambiente y desarrollo de soluciones que satisfagan las necesidades del presente sin poner en peligro las generaciones futuras.
- Mejoramiento de calidad de las personas. Propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el Índice de desarrollo humano.

Vehículo eléctrico

Retos 2013

- Iniciar el proceso de expansión en Antioquia de la Red de bibliotecas de Medellín y el Área Metropolitana, integrando los servicios, colecciones y contenidos de las bibliotecas públicas del Departamento.
- Definir estrategias en las vinculaciones publicitarias a eventos que permitan tener un mayor impacto en la interacción y relacionamiento con los diferentes grupos de interés, en especial con la comunidad.
- Construcción de 360 viviendas y consolidación de la alianza con la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA y algunos municipios adyacentes al proyecto hidroeléctrico Ituango.
- Continuar la incorporación de nuevas tecnologías ahorradoras de energía en el Alumbrado Navideño y ampliar la cobertura en la ciudad y otros municipios del Departamento de Antioquia.
- Acompañar la última fase del Programa Electrificación Rural y dejar registro de la metodología social implementada durante toda su ejecución.

Acciones

- Proyectos de desarrollo
- Alumbrados navideños
- Comités y canales de acercamiento con la comunidad
- Urabá Sostenible
- Convenios con instituciones académicas
- Programas con organizaciones comunitarias
- Programa Aldeas
- Inversión en espacios urbanos y comodatos
- Eventos y patrocinios
- Fundación EPM

- **38 plantas potabilizadoras de agua instaladas a través de la Fundación EPM en escuelas rurales de Antioquia, con un beneficio directo para 8,458 personas.**
- **Se puso en marcha el proyecto Urabá Sostenible, como un piloto de gestión por región y no por servicio, con la intención de contribuir a generar las condiciones necesarias que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad de la región, bien sea directamente por EPM o a través de la articulación con aliados estratégicos.**
- **Fondo EPM para la Educación Superior Regional - Créditos condonables: se han impactado 135 municipios donde EPM tiene asiento, incluyendo los municipios de Norte de Santander, Santander, Caldas, Risaralda y Quindío.**

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: gestión social de impactos y reubicación de personas

Como principio de actuación, EPM asume en el desarrollo de sus proyectos la responsabilidad de prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos negativos y maximizar los positivos. Con este fin se busca propiciar la participación comunitaria e institucional en las diferentes etapas de los proyectos, con el fin de facilitar un clima de confianza, transparencia y reconocimiento de los derechos de los distintos actores sociales e institucionales.

Logros 2012

Generación de empleo

En 2012 se generaron 4,436 empleos externos en los diferentes contratos para la ejecución de proyectos de aguas y energía. De estos se destacan 373 empleos directos en cinco centrales de generación energía en operación (Guadalupe, Porce II y III, Riogrande y Guatapé) con la población local y las organizaciones comunitarias locales, representados fundamentalmente en actividades de operación y mantenimiento de las centrales.

Diálogo y concertación con minorías étnicas

Con el programa de Electrificación Rural Antioquia Iluminada, se impactan positivamente los hábitos y los ritmos de vida de las comunidades que nunca antes habían contado con el servicio de energía eléctrica. Por esto durante 2012, EPM desarrolló procesos de consulta y diálogo con las comunidades indígenas Emberá Katío y Tule. Con ellos se realizaron consultas al gobernador de los resguardos y talleres con traducción a la lengua nativa, explicando los alcances del proyecto y capacitando en torno al uso del servicio.

En La Guajira se adelantó la contratación para el inicio de las obras del restablecimiento de la dársena de abrigo de Kasiwolin y el mejoramiento de las viviendas de Arutkajui, obras que fueron concertadas con las autoridades tradicionales y los líderes en las etapas previas a la construcción del parque, para la legalización del uso de su territorio relacionado con las tierras y servidumbres para la obra.

Tal y como se estableció en la fase de planeación y construcción de la obra, se mantienen las actividades habituales en el territorio y el respeto al reglamento intercultural por uso de servidumbres.

Se constituyó el Comité de empleo, un mecanismo de participación del que forman parte las comunidades Wayuu, contratistas y EPM, con el fin de garantizar la transparencia y buen desarrollo de los contratos con comunidades locales.

Comunidad Wayuu

Retos 2013

- Implementación oportuna de los programas sociales de cada central de generación energía.
- Formulación y entrada en operación de un mecanismo institucional de quejas y reclamos atento a derechos humanos.
- En el proyecto hidroeléctrico Ituango: iniciar proceso constructivo de las viviendas para las familias de San Andrés de Cuerquia que deben ser trasladadas por la construcción de la variante, en las vías de ingreso al proyecto. Implementar medida temporal (traslado temporal a viviendas arrendadas) con familias de Valdivia, para dar comienzo a la construcción de la vía entre el corregimiento de Puerto Valdivia y el sitio de presa. Definir la medida definitiva (opción de traslado) para las familias de Orobajo y Barbacoas a las que se les deben restituir integralmente las condiciones de vida, porque sus corregimientos quedan en zona del embalse del proyecto.

Acciones

- Ituango
- Derechos humanos

Respeto por los derechos humanos en las operaciones

Como un paso definitivo en la construcción de relaciones de confianza, EPM inició en 2011 la construcción de un modelo de trabajo institucional en derechos humanos. Este se considera un aspecto fundamental en los postulados de una operación bajo parámetros de responsabilidad social y ambiental y tiene la intención de entender y dar respuesta a las preocupaciones de todos los grupos de interés asociadas al tema y proporcionar una base que integre la responsabilidad de respetar la dignidad humana a través de las operaciones empresariales.

En octubre de 2012 la Junta Directiva de EPM aprobó la Política Institucional en Derechos Humanos, la cual recoge y explicita el compromiso de la institución frente a los derechos de todas aquellas personas con las que se relaciona directa o indirectamente desde su quehacer empresarial.

Durante 2012 la organización participó activamente en espacios en los que se discute la responsabilidad de las organizaciones en cuanto a derechos humanos, tales como Guías Colombia, la Mesa de derechos humanos de la Red de Pacto Global en Colombia y el foro Empresas y derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas.

- **Construcción de estufas eficientes para 846 familias, con beneficios para la salud por disminución de problemas respiratorios por emisiones y reducción en el consumo de leña.**
- **Atención de 1,150 personas de las regiones a través del Servicio Médico y Odontológico, como un apoyo social permanente en las centrales hidroeléctricas a través de los médicos y odontólogos que realizan el servicio social obligatorio. Se beneficiaron miembros de la comunidad, contratistas y fuerzas militares.**

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: gestión conjunta para el medio ambiente

Comprende acciones relacionadas con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente con gremios, autoridades ambientales, comunidad académica y científica, entre otras, utilizando para tal fin alianzas, redes, cooperación, agendas, convenios y comités temáticos interinstitucionales.

Logros 2012

- Validación y socialización del **Marco de actuación** con Comunidad y Medio Ambiente en EPM.
- Desarrollo del **plan de acción 2012** definido para las relaciones con el grupo de interés Comunidad y Medio Ambiente, como despliegue del plan de largo plazo definido en el Modelo de Relaciones con Grupos de Interés.
- Priorización de acciones y mecanismos para el despliegue de los lineamientos del Marco de actuación con Comunidad y Medio Ambiente.
- Gestión de mecanismos de participación y ejecución de contratos y convenios **con autoridades ambientales, universidades, entes territoriales, comunidad y algunas ONG**, en temas de interés conjunto.
- Finalización de la **fase 1** de los estudios de factibilidad para la creación del mecanismo "Fondo de Agua", que permita la protección y conservación de las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe.
- Capacitación en las herramientas Radar, Vital y Geodatabase ANLA -EPM- CAR **(100 personas),** para gestión de trámites ambientales e información georeferenciada de estudio de impacto ambiental y diagnóstico ambiental de alternativas.
- Participación en las cámaras ambientales de Andesco y Acolgen con el fin de fortalecer la gestión ambiental de las empresas del gremio y apoyar las iniciativas que contribuyen con la sostenibilidad.
- **30** Proyectos de I+D+i se desarrollaron, con una ejecución presupuestal de EPM de COP **5,155.40** millones.

Retos 2013

- **Fortalecer** la gestión de mecanismos de participación, articulación y ejecución de proyectos, obras o actividades con autoridades ambientales, universidades, entes territoriales, comunidad y algunas ONG, en temas de interés conjunto.
- Estructurar para poner en marcha el "Fondo de Agua" como mecanismo de largo plazo para la protección de bienes y servicios ambientales en las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe, con la participación de actores públicos y privados.
- Ejecutar los planes de acción para la **cooperación técnica** con la Agencia Francesa de Desarrollo **-AFD-.**
- Realizar **programas y encuentros formativos** en servicios públicos y control social.
- **Desplegar** lineamientos del marco de actuación partiendo de los mecanismos y acciones priorizados.

Acciones

- Responsabilidad conjunta frente al medio ambiente
- Apoyo a la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+I)

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: políticas e instrumentos de gestión ambiental

En el Plan Ambiental Estratégico 2012 – 2015, uno de los cinco ejes temáticos corresponde a "Políticas e instrumentos de gestión ambiental", con el que se busca diseñar e implementar herramientas e instrumentos claves para el fortalecimiento de la gestión ambiental teniendo en cuenta la política ambiental y los estándares ambientales internacionales, entre otros.

Logros 2012

- 92% obtuvo EPM matriz en el Índice de gestión ambiental (IGAE), instrumento de medición para el hacer seguimiento al cumplimiento de la política ambiental del Grupo EPM.
- Medición, por primera vez, del índice de sostenibilidad ambiental "Dow Jones".
- 1,886 viviendas beneficiadas por el programa "Brigadas comunitarias" para la mitigación del riesgo por deslizamiento asociado al uso irregular del agua, en poblaciones bajo desplazamiento, asentamiento, economías precarias o marginales.
- 54.2 % más en la ejecución presupuestal (COP 27,659 millones) por concepto de costo, gasto e inversión ambiental que en 2011.
- 36 proyectos de norma revisados y gestionados.
- Definición del macroproceso "Gestión Ambiental" en el modelo de procesos de EPM.

Retos 2013

- Realizar las mediciones del Índice Dow Jones e IGAE.

Acciones

- Gestión ambiental en proyectos, obras y actividades
- Cumplimiento y proactividad normativa
- Inversión, costo y gasto ambiental
- Gestión integral del riesgo ambiental y atención de contingencias

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: gestión integral de cuencas y servicios ambientales

Este eje del Plan Ambiental Estratégico 2012 – 2015, busca definir, priorizar y contribuir con el desarrollo de iniciativas asociadas a la protección de cuencas y bienes y servicios ambientales, manejo de coberturas vegetales, embalses y biodiversidad; necesarias para la sostenibilidad de la empresa y su entorno, tanto en ámbitos rurales como urbanos.

Logros 2012

- **400** desviadores de vuelo instalados en **9.3** km de líneas de transmisión para mitigar colisiones de aves.
- **27** % de árboles **conservados** del total de individuos autorizados en el permiso de aprovechamiento forestal, en nuevas líneas de transmisión.
- **100** % concluida la fase 1 del estudio de factibilidad "Creación del mecanismo Fondo de Agua", para proteger las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe, cuyo resultado fue la identificación de objetos de conservación y su priorización, entre otros.
- **Medición de la huella hídrica** en la cuenca del río Porce para seis sectores productivos (agrícola, pecuario, industrial, doméstico, minero y energético) en convenio con entidades locales, regionales e internacionales.
- **Avance del proyecto REDD+** para registro en un estándar internacional.

Retos 2013

- Monitorear la efectividad de los desviadores de vuelo instalados en las líneas de transmisión de energía.
- Formular la política de biodiversidad.
- Estructurar para poner en marcha el Fondo de Agua, como mecanismo de largo plazo para la protección de bienes y servicios ambientales en las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe, con la participación de actores públicos y privados.
- Elaborar los mapas conceptuales sobre la problemática ambiental existente en tres embalses.
- Estructurar lineamientos de sostenibilidad para la gestión del recurso hídrico, a partir de la determinación de la huella hídrica en la cuenca del río Porce.
- Lograr la certificación del proyecto REDD+ bajo el estándar internacional Clima, Comunidad y Biodiversidad (CCB).

Acciones

- Bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas
- Biodiversidad

- **1,600,000 árboles** producidos para reforestar 14.40 km² en las cuencas hidrográficas que abastecen los embalses.
- **1 convenio** suscrito para la formulación del Plan de gestión del Distrito de Manejo Integrado del embalse El Peñol y cuenca alta del río Guatapé.
- Avance en **12** tesis de **doctorado, 13** de **maestría** y **8 campañas** en el Programa de investigación aplicada a la calidad del agua de 3 embalses de EPM (COP 7,752 millones).
- **20 ha** recuperadas en **64** focos erosivos alrededor de embalses y cuencas.
- **280 tanques sépticos** y **8 unidades sanitarias** en convenios con municipios del Norte y Oriente antioqueño y Cornare.
- **5 estaciones** de transmisión satelital en la cuenca del río Cauca, área de influencia del proyecto hidroeléctrico Ituango.
- **Articulación interinstitucional** con autoridades ambientales y otras entidades para abordar problemáticas ambientales en cuencas hidrográficas de interés común.

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: cambio climático

Otro de los ejes estratégicos del Plan Ambiental Estratégico 2012 – 2015, es “cambio climático”, que busca desarrollar acciones para implementar la estrategia y la Declaratoria de Cambio Climático del Grupo EPM.

Logros 2012

- **100 %** completado el proceso de formulación y concertación del plan de acción de la Estrategia de Cambio Climático (ECC) 2012 -2018.
- **100 %** ejecutado el plan de divulgación de la Declaratoria de Cambio Climático.
- **13** proyectos en **ejecución** y **8** en **estudio** de los **34** que tiene el plan de acción de la ECC 2012 – 2018, que movilizan toda la organización.

Retos 2013

- Mantener el factor de emisión de EPM matriz, en Colombia, por debajo del factor de emisión del sector eléctrico nacional.
- Gestionar y mantener proyectos de reducción de emisiones (promedio de 70,000 toneladas de CO_2/año).
- Avanzar en la determinación de la vulnerabilidad y el grado de riesgo de EPM, frente a la variabilidad climática y los efectos del cambio climático.
- Avanzar en el inventario de emisiones de gases efecto invernadero GEI alcance 3.

Acciones

- Estrategia de cambio climático
- Otras emisiones y medidas de manejo

Parque principal municipio de Uribia

Compromisos de la Declaratoria de Cambio Climático

- Mantener el factor de emisión de EPM matriz, en Colombia, por debajo del factor de emisión del sector eléctrico nacional. En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de este en los últimos tres años.

Factor de emisión EPM y sector eléctrico colombiano

Factor de emisión (toneladas de CO_2 equivalente/MWh)	2010	2011	2012
Factor de emisión EPM	0.0390	0.0059*	0.0248
Factor de emisión SIN	0.1600	0.1027	0.1252

*En el Informe de sostenibilidad de 2011 este valor se reportó en 0.0019, pero con un ajuste en los cálculos se corrige a este nuevo valor.
Fuente: cálculos a partir de información suministrada por el Centro Nacional de Despacho, empresa XM Expertos en mercados, perteneciente al grupo Interconexión Eléctrica S.A. (ISA).
76.21 % aumenta el factor de emisión de EPM asociado principalmente a una mayor generación de energía en la térmica La Sierra. Igualmente, el factor de emisión del SIN (Sistema interconectado nacional), aumenta en 17.97 %.

- **Implementación y registro internacional del proyecto REDD+ EPM para 2013**

  - Avance durante 2012 en el documento de diseño del proyecto (PDD), en aplicación de la metodología marco lógico con comunidades y en inventarios de flora y fauna en los bosques de los embalses de Miraflores, Troneras y Riogrande.
  - Para 2013 se espera el registro del proyecto bajo el estándar Clima, Comunidad y Biodiversidad (Climate, Community and Biodiversity (CCB) Standard).

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: cultura y responsabilidad ambiental

Este eje del Plan Ambiental Estratégico 2012-2015, busca promover comportamientos y actuaciones que reflejen coherencia, integralidad, convicción y reciprocidad en la toma de decisiones, a través de acciones de formación, sensibilización y comunicación dirigidas a diferentes grupos de interés.

Logros 2012

- Sensibilización y capacitación a los públicos priorizados en 2012, pertenecientes a los grupos de interés: Comunidad y Medio Ambiente, Proveedores y Contratistas, Gente EPM y Clientes y Usuarios.
- **2,250,000** usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado que reciben, a través de la factura de servicios públicos, información sobre calidad del agua y cuidado de la infraestructura.

Cuidamundos EPM en acción

- **8,714** personas beneficiadas en redes sociales con la campaña "Muévete por el agua".
- **240 mil** personas sensibilizadas mediante programas como: "El Parche del Domingo", "Los Cuidamundos", "Ciencia en la Escuela", "Legionarios EPM", IX Concurso de cuento escolar y "Villa EPM" (uso inteligente de los servicios públicos domiciliarios y la responsabilidad del ciudadano de proteger los recursos naturales).
- Ejecución del IV Encuentro Ambiental del Grupo EPM (100 funcionarios).
- Implementación de la campaña ambiental "Ecorazón".

Retos 2013

- Movilización de la cultura ambiental en los rasgos: coherencia, integralidad, convicción y corresponsabilidad, para los grupos de interés priorizados.
- Implementación de la estrategia ambiental del Grupo EPM para afianzar y movilizar las metas y retos de los ejes temáticos del Plan Ambiental Estratégico 2012-2015.

Principales programas, acciones y eventos para el despliegue de la cultura y la responsabilidad ambiental

Programa/Acciones/Eventos	Temática ambiental abordada	Grupos de interés impactados	Resultado
Estrategias pedagógicas de sensibilización y educación ambiental para el mejoramiento del entorno y la calidad de vida.	Conservación de los recursos naturales. Uso eficiente del agua potable y del saneamiento básico. Fortalecimiento del tejido social. Valoración de lo público. Legalidad. Gestión de cuencas y embalses. Saneamiento básico. Generación de energía.	Comunidad y Medio Ambiente. Gente EPM.	1,886 viviendas beneficiadas en poblaciones con condición de desplazamiento, asentamientos, economías precarias o marginales en Antioquia. Asistencia promedio de 70 funcionarios a eventos de formación (foros, conversatorios, talleres y otros).
Capacitación en el manejo socio ambiental de la ejecución de obras de infraestructura.	Relaciones con la comunidad. Manejo ambiental (físico y biótico). Movilidad y seguridad vial. Seguridad industrial y ocupacional. Seguridad social.	Proveedores y contratistas. Gente EPM.	1,608 proveedores y contratistas capacitados. 153 funcionarios capacitados.
Sensibilización y educación ambiental a visitantes de la PTAR San Fernando y las plantas de tratamiento de agua potable.	Prevención de riesgos para el funcionamiento de las redes y de las plantas de tratamiento y potabilización.	Comunidad y Medio Ambiente.	5,800 visitantes PTAR San Fernando. 1,644 en las plantas de potabilización.
Divulgación e información de la gestión ambiental y social de los proyectos, obras y actividades de EPM en medios masivos e institucionales: Programa radial Aló EPM, Portal EPM, Mi Canal, programas de televisión Camino al Barrio y Plan Planeta, Doble Vía, Bitácora y El Saetín. Boletín Línea Directa dirigido a las autoridades municipales y a los líderes comunitarios, Boletín electrónico Estamos ahí, Redes sociales, programa TV regional Oriéntese.	Fortalecimiento comunitario en los municipios del Norte de Antioquia. Reforestación, gestión ambiental y social en los municipios vecinos a las centrales de generación de energía. Transferencias del sector eléctrico. Proyecto Porce IV. Conservación de la nutria en Porce III. Programa Aldeas, Silvicultura y manejo de plantaciones forestales y fomento al caucho.	Todos los grupos de interés en las diferentes áreas donde EPM tiene presencia.	-Cubrimiento del 100 % de las zonas de Antioquia y Guajira. -Índice positivo de presencia mediática. -Aló EPM: emisión de 102 notas por subregión en 48 emisoras. -Portal EPM: seis temas publicados. -Plan Planeta: 40 emisiones. -Programa de T.V regional Oriéntese, 12 programas.
Acciones conjuntas de sensibilización ambiental en coordinación con universidades, entidades públicas y privadas: -IX Seminario Colombiano de Limnología. -Feria Internacional del Medio Ambiente FIMA. -Seminario Internacional Proyectos de Carbono Forestal. -Seminario de Centrales Hidroeléctricas. Sociedad Antioqueña de Ingenieros y -Arquitectos (SAI). -XVI Jornadas Geotécnicas de la Ingeniería Colombiana. -IV Foro de Energías Alternativas - SENA Regional Riohacha.	Estrategia de Cambio Climático de EPM. Plan Maestro de Drenaje Urbano. Gestión ambiental de EPM.	Comunidad y Medio Ambiente. Clientes. Otros.	546 personas interactuaron con el stand en FIMA. Transferencia de conocimiento sobre temas ambientales, en los diferentes eventos.

Comunidad y medio ambiente
Tema relevante: producción y consumo sostenible

Otro eje estratégico del PAE 2012 – 2015 es la "Producción y consumo sostenible", orientado a definir, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las iniciativas que apunten a compras públicas sostenibles, uso eficiente de agua y de energía, gestión de residuos y prácticas ambientales.

Logros 2012

- **2.75 %** y **3.5 %** menos en los consumos de energía (kWh/año) de los sistemas de acueducto y por m^3 de agua potabilizada, respectivamente, frente a 2011; debido a la operación remota y la adquisición de equipos de alta eficiencia.
- **1 %** de incremento en la cogeneración de la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando, a partir de la combustión del metano, con relación a 2011 que fue de 29.76% del total de la energía que consumió esta planta.
- **8.74 %** fue la reducción del consumo de agua per cápita (3.63 litros/persona/día) y del **1.6 %** en el consumo de energía eléctrica per cápita **en el edificio EPM**, por el desarrollo de acciones de modernización y otras acciones que incluyen cambios de hábitos.
- **20 %** menos del volumen de agua vertida de origen doméstico.
- **1.68 %** menos del volumen de pérdidas de agua no contabilizada en el sistema de distribución de acueducto frente a 2011.
- **10 %** fue la reducción de los consumos de agua y **4.05 %** de papel, **per cápita,** del total de **EPM**, como resultado de los programas de uso racional y eficiente de recursos.
- **5.88 %** fue el incremento del aprovechamiento de residuos generados.
- **1** nueva **planta regeneradora** de aceites dieléctricos usados instalada que permitirá aprovechar internamente casi la totalidad de este residuo.
- **67 %** del aceite dieléctrico empleado en 2012, provino de procesos de reciclaje interno (filtración por tierra fuller).
- **1 aplicativo informático** diseñado e implementado para reportar indicadores de desarrollo sostenible "IDSOS".

Retos 2013

- Gestionar la formulación de planes **URE** (Uso Racional de la Energía) y **Pueyra** (Planes de Uso Eficiente y Racional de Agua) en instalaciones priorizadas, para lograr reducción o mantenimiento de la línea base 2010 en indicadores seleccionados.
- Obtener un volumen de pérdidas de agua no contabilizada entre **105** y **100 Mm^3**. A 2016 se espera lograr un valor total entre 90 y 94 Mm^3.
- Reducir un **40 %** los aceites minerales generados como residuos, por la puesta en marcha de la planta de regeneración.
- Adquirir una **planta** para la eliminación de bifenilos policlorados (PCB) en aceites minerales.
- Disminuir el consumo directo per cápita de papel en **4.3 %** para llegar a **7.02 kg/persona/año.**
- Implementación de desarrollos informáticos para la generación de **inventario de PCB.**

Acciones

- Uso eficiente de la energía
- Uso eficiente del agua
- Vertimientos y medidas de manejo
- Otros consumos y prácticas eficientes
- Gestión integral de residuos sólidos

Cuadrilla gas

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: proyectos de desarrollo

En las áreas de influencia de sus centrales de generación de energía, EPM se vincula a iniciativas de índole educativa, productiva, de infraestructura y mejoramiento ambiental, en articulación con los planes de desarrollo municipal y los esquemas de ordenamiento territorial, como una forma de propiciar un trabajo conjunto y fortalecido en las regiones.

En 2012 hubo una disminución de alrededor del 30% en el número de proyectos a los que se vinculó la empresa, lo que se debió fundamentalmente al proceso de empalme con las nuevas administraciones municipales, una situación lógica que se presenta cada vez que asume funciones un nuevo alcalde. Para el próximo año se espera concertar anticipadamente estas intervenciones, con el fin de emprender proyectos, con la meta de invertir alrededor de COP 4,500 millones.

Municipio de San Andrés de Cuerquia

Centro de Investigación e Innovación en Energía, CIIEN

En 2012 EPM aprobó la entrega de COP 8,500 millones al CIIEN, de los cuales se ejecutaron COP 1,017 millones. El Centro cuenta actualmente con tres programas de I+D+i: producción ecoeficiente de energía, soluciones para el uso eficiente de energía y mercados energéticos. El Centro terminó 2012 con 5 proyectos en ejecución, a través de los cuales se está aportando a la formación de 5 estudiantes de doctorado, 14 de maestría y 23 de pregrado.

Vinculación a proyectos de desarrollo 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Proyectos	55	86	60
Inversión (COP millones)	5,015	8,697	9,138
Personas beneficiadas	81,377	86,590	50,922

Fuente: Dirección de Energía.

Comunidad Wayuu

- **A través del CIIEN, EPM mantuvo un relacionamiento permanente con el Instituto IC2, de la Universidad de Texas en Austin USA, con la intención de crear un programa de transferencia de conocimiento sobre competencias que le permitan al CIIEN pasar de los desarrollos a la innovación (D+i).**
- **Durante 2012 se concertaron inversiones con los municipios de las zonas de influencia de las centrales de generación de energía, por valor de COP 9,138 millones, incluyendo proyectos de desarrollo y fortalecimiento comunitario.**

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: Alumbrado Navideño

Durante 2012 el Alumbrado Navideño ocupó un lugar destacado en la gestión, puesto que permitió un aumento de más del 100% en los empleos generados y del 50% en la inversión realizada. Lo anterior se explica fundamentalmente por la implementación de nuevas tecnologías de iluminación, el aumento de los espacios de cobertura y el adelanto en el tiempo del encendido con respecto a los años anteriores. Este último motivo se debió a la celebración de la Asamblea General anual de LUCI, -Lighting Urban Community International por sus siglas en inglés- realizada a mediados de noviembre de 2012 en Medellín.

Rueda de prensa durante la asamblea general de LUCI

De acuerdo a la expectativa de LUCI, se desarrolló un proyecto que resalta los valores naturales de la región, de manera que los visitantes internacionales pudiesen conocer a través de la iluminación, los paisajes y ecosistemas propios de la región antioqueña.

En 2012 se extendió la cobertura del alumbrado navideño a otros municipios del departamento de Antioquia, entre ellos Ituango, Toledo, San Andrés de Cuerquia, Briceño, Chigorodó, Necoclí, Mutatá y Turbo.

Alumbrado Navideño Paseo del Río

Indicadores Alumbrado Navideño 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Empleos directos	98	108	235
Empleos indirectos (Venteros ambulantes)	500	350	350
Personas beneficiadas	2,000	1,350	1,350
Inversión (COP millones)	8,000	8,000	12,000

Fuente: Dirección Energía EPM.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: comités y canales de acercamiento con la comunidad

Con la filosofía de propiciar espacios que permitan la interacción permanente con las comunidades, fundamentada en el diálogo y la concertación, se consolidaron 20 mesas comunitarias del agua de los sectores que se venían interviniendo desde 2010 en asentamientos de economía precaria del Área Metropolitana de Medellín.

EPM mantuvo vigentes durante 2012 espacios como la Mesa interinstitucional para la atención de lavaderos informales de vehículos y automotores, los Comités barriales del agua y en general mesas y comités asociados a los proyectos que se adelantan en diferentes regiones, en los que se da participación activa no sólo de comunidades, sino también de representantes de todos los grupos de interés.

Espacios institucionales en medios

Para la comunicación clara, oportuna y transparente asociada a sus operaciones y a los impactos que estas generan en las comunidades, EPM ha institucionalizado diferentes medios de comunicación con una característica que considera vital: la bidireccionalidad. En este sentido, el espacio radial Aló EPM registró 251 emisiones con contenidos educativos e informativos, en los que se brindó orientación a la audiencia en materia de servicios públicos, cuidado del medio ambiente, logros, planes, proyectos y programas de la empresa. La participación de los oyentes alcanzó cifras récord en la historia del espacio, superando las 4,000 comunicaciones; alrededor de 1,700 personas participaron activamente de 85 actividades formativas como las visitas a las plantas de EPM, a la sede central y al Museo del Agua, entre otras.

Camino al Barrio es el principal medio de comunicación alternativa de EPM. Cuenta con más de 20 años al aire y es el único programa en su género en la televisión pública en Colombia. Es un puente que permite visibilizar los barrios, los esfuerzos asociativos y el contacto directo con la comunidad y los usuarios de los servicios públicos.

En diciembre de 2012, un estudio de percepción de sus programas de radio y televisión en Antioquia, contratado por EPM, destacó para Camino al Barrio el hecho de que "Presenta la realidad desde una óptica amable, tratando de destacar las cosas buenas y que puedan significar aprendizaje y ejemplo para el televidente, sin desconocer los problemas y necesidades". Algunos líderes comunitarios destacan que la participación de su localidad en el programa propició transformaciones importantes en el sector, permitió que fuera más visible para los entes administrativos y favoreció los procesos de integración de la comunidad.

2012 fue el tercer año al aire del programa Plan Planeta. Este programa es pionero en la televisión colombiana en la presentación de buenas prácticas ambientales y de sostenibilidad.

VII Encuentro de Medios Alternativos

- **Con el fin de avanzar con la estrategia de relacionamiento con los medios alternativos, ciudadanos y comunitarios de comunicación, y debatir sobre su papel en la movilización social, EPM realizó el VIII Encuentro de Medios Alternativos. Este evento tiene como propósito fortalecer las relaciones con los periodistas de medios urbanos y rurales de naturaleza comunitaria, para proveerles elementos, contenidos y herramientas que favorezcan su ejercicio periodístico.**
- **Esta versión del evento contó con la participación de 291 representantes de los diferentes medios alternativos de Antioquia y de los departamentos de Santander, Caldas y Chocó, donde tienen asiento empresas filiales del Grupo EPM. Allí se destacó el análisis en torno al papel de estos medios dentro de los procesos de organización y movilización de sus comunidades y su contribución a la transformación política, social y cultural del contexto de manera acertada según su rol.**

Comités y canales de acercamiento con la comunidad 2012

Comité	Tipo de información que comunica	Frecuencia	Cobertura	Fecha de inicio
Conversatorios	Es un componente del programa "Estamos Ahí" que apalanca el relacionamiento y acercamiento con las autoridades municipales y con los miembros y líderes de la comunidad, donde se hace una presentación por parte de la empresa de los programas y proyectos que allí se desarrollan. Además se posicionan los diferentes canales de atención que la empresa tiene dispuestos. Adicionalmente se posibilitan los espacios para que los asistentes puedan resolver sus dudas e inquietudes frente a los servicios y programas que presta la empresa.	Jornadas de ejecución del programa "Estamos Ahí".	Mercado Regional	2012
Conversatorios (proyectos HV Aguas)	El Área Proyectos Redes Aguas en acuerdo con Educación al Cliente, realiza capacitaciones a las comunidades beneficiarias de los proyectos sobre: Uso eficiente del agua y explicación de la factura del servicio, aclaración sobre los costos de los proyectos y atención de inquietudes.	Los conversatorios son actividades continuas, que se realizan en todos los proyectos de HV y su frecuencia depende de los números de los contratos que se realicen durante el año y de la demanda de la comunidad.	Comunidad beneficiaria del proyecto	2012
Actas de compromiso (HV Aguas)	Reuniones con la comunidad citadas por EPM para la aceptabilidad de los proyectos de HV, en donde se presentan los cobros asociados a las obras, el diseño y la parte constructiva de los proyectos.	Las actas de compromiso son actividades continuas que se realizan en todos los proyectos de HV y depende del número de solicitudes de las comunidades que requieran las obras.	Comunidad beneficiaria del proyecto	2012
Inducciones	El Área Proyectos Redes Aguas realiza reuniones de apertura de los contratos con los líderes de juntas de acción comunal y la interventoría EPM con el objeto de dar a conocer el alcance de las obras. Se capacitan en temas técnicos, contractuales, administrativos.	En la fase de Contratación de los proyectos EPM capacita a líderes de juntas de acción comunal más o menos equipos de 30 a 40 personas.	Líderes de juntas de acción comunal y la interventoría.	2012

Comité	Tipo de información que comunica	Frecuencia	Cobertura	Fecha de inicio
Inducciones	Se realiza con líderes de juntas de acción comunal, en alianza con el Ministerio de Protección Social, Secretaría de Salud, SENA y EPM, donde se ven temas de seguridad social, contratos de trabajo, régimen contributivo y subsidiado entre otros.	La frecuencia depende del número de contratos que se realicen durante los dos periodos de contratación del año.	Líderes de juntas de acción comunal y equipo de trabajo que se contrata para la realización de la obra.	1998
Mesa interinstitucional para la atención de lavaderos informales de vehículos y automotores conformada por la Subsecretaría de Defensoría del Espacio Público y el proyecto de ANC.	Informes de gestión.	Mensual y cuando se requiera	Municipio de Medellín	Enero de 2011
Comités barriales del agua conformados por representantes de la comunidad de cada sector intervenido.	El relacionamiento con las mesas comunitarias del agua genera información técnica, social y ambiental, con base en las reuniones mensuales que se realizan y según el estado de cada sector que representa la mesa.	Mensual y cuando se requiera	Área Metropolitana	Enero de 2010
Comités barriales conformados por la Subsecretaría de Defensoría del Espacio Público y el proyecto de ANC.	Informes de gestión.	Mensual y cuando se requiera	Municipio de Medellín	Enero de 2011

Fuente: Direcciones de Aguas, Energía y Servicios Institucionales EPM.

Aló EPM 2010 – 2012

Indicadores relevantes	2010	2011	2012
Emisiones	245	254	251
Emisiones regionales	52	53	52

Fuente: Unidad de Comunicaciones EPM

Camino al Barrio 2010 – 2012

Indicadores relevantes	2010	2011	2012
Emisiones	50	52	52
Emisiones regionales	21		6

Fuente: Unidad de Comunicaciones EPM

Encuentro Medios Alternativos 2010 – 2012

Indicador	2010	2011	2012
Participantes	246	300	291

Fuente: Unidad de Comunicaciones EPM

Plan Planeta 2010 – 2012

Indicadores relevantes	2010	2011	2012
Emisiones	38	50	51

Fuente: Unidad de Comunicaciones EPM

Participación de los grupos de interés 2012

Tipo de proceso de involucramiento	Descripción del proceso	Principales acciones adelantadas - Resultados
Información sobre el proyecto de transmisión Nueva Esperanza.	Informar a las autoridades municipales, representantes de las comunidades (JAC), propietarios de predios incluidos en el trazado de las líneas de transmisión y demás interesados, sobre el alcance y las implicaciones de la construcción y futura operación del proyecto.	Número de reuniones: 79 Total asistentes: 1,368
Socialización y concertación de los Estudios de Impacto Ambiental - EIA para el proyecto Nueva Esperanza- Líneas a 500 kV y a 230 kV con subestación asociada.	Dar a conocer a las autoridades municipales, representantes de la comunidad, propietarios de predios incluidos en el trazado de las líneas de transmisión, autoridades ambientales y demás interesados, sobre las conclusiones del Estudio de Impacto Ambiental, con énfasis en los planes de manejo asociados a los impactos identificados.	Número de reuniones: 113 Total asistentes: 984
Socialización del PMA de la línea de transmisión El Tigre - La Cruzada a la comunidad del área de influencia directa.	Se realizaron reuniones informativas y se resolvieron inquietudes sobre la culminación de las obras y la puesta en servicio de la línea de transmisión El Tigre - La Cruzada a la comunidad del área de influencia directa del proyecto, en los municipios de Remedios y Vegachí.	Total asistentes: 49
Socialización con la comunidad aledaña a la futura subestación de energía Guarne.	Reunión informativa sobre el alcance y beneficios del proyecto Construcción y operación de la nueva subestación Guarne a la comunidad de la vereda Hojas Anchas de esta localidad.	Total asistentes: 52
Conexión Mansarovar: línea de transmisión Puerto Nare Moriche a 110kV.	Reuniones informativas previas y finales sobre la construcción de la línea Puerto Nare - Moriche con las administraciones de Puerto Nare y Puerto Boyacá.	Total asistentes: 20

Tipo de proceso de involucramiento	Descripción del proceso	Principales acciones adelantadas - Resultados
Proyecto EPM Ituango. Línea de transmisión Yarumal II-Hidroituango: reuniones informativas: Alcaldía de Yarumal, Santa Rosa de Osos, Angostura, Corantioquia y Asocomunal del municipio de Santa Rosa de Osos	Dar a conocer a las autoridades municipales, representantes de la comunidad, autoridades ambientales y demás interesados, el proyecto confiabilidad Yarumal, con énfasis en los planes de manejo asociados a los impactos identificados.	Total de asistentes:65
Socializaciones relacionadas con la ejecución de los siguientes proyectos: 1. EPM Ituango. Línea de transmisión Yarumal II-Hidroituango 2. Remar II. Subestaciones de energía Guarne y la Unión. 3. Expansión de la línea de transmisión La Cruzada Zaragoza a 44 kV. 4. Conexión Mansarovar: línea de transmisión Puerto Nare Moriche a 110kV. 5. Reposición. Subestación Cacerí. 6. Expansión. Subestación La Rebusca. Se efectuó la socialización previa el día 27 de noviembre con la participación de 6 habitantes de las viviendas aledañas a la subestación.		Acercamiento con las comunidades, divulgación de la política de RSE, atención de inquietudes de las comunidades.
Estudio Medición recurso energético EO - 400 y EO - 200.	Proceso informativo	Se realizaron gestiones con comunidades e instituciones para acordar la continuidad de los estudios de medición de vientos, así como el acompañamiento de las instituciones durante todo el proceso. Se avanza en el proceso de participación del Plan Fronteras para la Prosperidad, definiendo esquemas y proyectos de inversión.
Estudio Ambiental Penderisco.	Proceso informativo	Se realizó el cierre del proceso infomativo del proyecto donde se presentaron los principales resultados del estudio a las comunidades a través de la Asocomunal que los agremia y a la administracion municipal.
Estudio Ambiental Carboeléctrica La Loma.	Proceso informativo	Se realizaron reuniones informativas con las comunidades e instituciones sobre estudios adicionales requeridos en el proceso de licenciamiento ambiental y presentación de los consultores. Se realizaron reuniones con las comunidades para el desarrollo de los estudios ambientales, y se implementó el proceso participativo de información y consulta.

Tipo de proceso de involucramiento	Descripción del proceso	Principales acciones adelantadas - Resultados
Estudio Ambiental San Francisco	Proceso informativo	Se realizaron reuniones con autoridades ambientales, administraciones municipales, comunidades, Policía, Ejército y consultores para el desarrollo de los estudios ambientales.
Estado	Corporativo	Estrecha relación con los municipios y la Gobernación de Antioquia para potenciar el acceso del gas natural subsidiado, soportado en los planes de desarrollo locales y regionales.
Clientes	Corporativo	Búsqueda y consecución de recursos no reembolsables, que mejoren el potencial de acceso y los niveles de equidad de las familias de menores recursos, cubriendo el mayor número posible de municipios y usuarios beneficiados en el departamento de Antioquia.
Comunidad y Medio Ambiente	Corporativo	Relacionamiento con administraciones municipales, autoridades ambientales y otros actores para articulación de iniciativas de intéres común de cara al objetivo de relacionamiento (acuerdos, convenios, mesas de trabajo, etc.) Gestión conjunta para el mejoramiento ambiental (ejecución acuerdos interinstitucionales, gestión con gremios y otros actores para el logro del objetivo de relacionamiento).
Proveedores	Corporativo	Potenciación del desarrollo de mano de obra local, tanto para actividades comerciales, como no calificadas en ejecución de obra física.

Tipo de proceso de involucramiento	Descripción del proceso	Principales acciones adelantadas - Resultados
Participación de las comunidades a través de juntas de acción comunal.	Aunque el programa HV aguas actualmente no tiene acciones vinculantes con el plan de relacionamiento Comunidad y Medio Ambiente Corporativo, el Equipo HV Veredas tiene como fundamento en la Contratación social, orientar a que sean las comunidades directamente las que participen, a través de las juntas de acción comunal, en la ejecución de los proyectos de acueducto y alcantarillado en sus áreas de influencia, en beneficio de la comunidad. Se busca lograr la participación de la población en sus procesos de desarrollo generando espacios de participación desde el comienzo de los proyectos en la promoción, aceptabilidad, construcción de las obras, participación en actividades comunitarias y comités de obras. Con estos espacios se pretende que los miembros de las JAC accedan al diálogo, concertación, participación, puesta en común de intereses, logrando que el liderazgo no esté siempre representado en una sola figura y se dé mayor participación a todos los miembros de la organización comunitaria, generando cohesión, sentido de pertenencia y responsabilidad con las obras que se ejecutan.	Las actas de compromiso son actividades continuas que se realizan en todos los proyectos de HV, y dependen del número de solicitudes de las comunidades que requieran las obras.

Fuente: Direcciones de Aguas, Energía y Servicios Institucionales.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: Urabá Sostenible

Para EPM es un imperativo estratégico crear las condiciones necesarias que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad de la región de Urabá. Por ello, durante 2012 puso en marcha el proyecto Urabá Sostenible, como un piloto de gestión por región, no por servicio.

Se estima que en 28 meses se pueda desarrollar y monitorear el modelo, de tal manera que se logren los objetivos de la intervención integral en la zona, mediante estrategias de gestión directa al proveer el acceso a los servicios públicos, e indirecta mediante la cogestión con aliados estratégicos que propicien igualmente el desarrollo de este territorio.

En 2012 se creó la Mesa para Urabá, concebida como un espacio para articular la formulación y ejecución de las estrategias de cada uno de los negocios de EPM, con el fin de apalancar de manera más efectiva y eficiente los objetivos estratégicos trazados.

Para 2013 el trabajo se enfocará en continuar la articulación en la formulación y ejecución de la estrategia de soluciones integradas para la prestación de los servicios de transmisión y distribución de energía eléctrica, gas natural, TIC, acueducto y alcantarillado, y las acciones de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

- **Se creó en la estructura EPM la Dirección Urabá Sostenible, instancia encargada de coordinar las diferentes iniciativas de actuación institucional en esta región.**
- **Construcción del Centro de Operación y Mantenimiento unificado en la región.**
- **Atención con prioridad a los asentamientos de desarrollo precario.**
- **Con la llegada a la región del servicio de gas por red de EPM, se generaron cerca de 600 empleos en la región y se inició en el municipio de Apartadó, en acuerdo con el SENA, una capacitación para las competencias de instalaciones de gas natural.**

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: convenios con instituciones académicas

Durante 2012 EPM firmó 18 actas de trabajo con instituciones educativas, con el fin de prestar servicios técnicos, científicos y académicos para la ejecución de actividades investigativas, científicas y académicas de interés para la organización.

Convenios con instituciones académicas

Institución	Actas 2010	Inversión 2010 (COP millones)	Actas 2011	Inversión 2011 (COP millones)	Actas 2012	Inversión 2012 (COP millones)
UPB	8	1,406	9	1,397	6	4,168
Escuela de Ingeniería de Antioquia	1	20	0	0	0	0
CEIPA	1	90	2	93	0	0
Universidad de Medellín	6	1,182	5	250	1	355
Universidad Tecnológica de Pereira	2	195	0	0	1	450
EAFIT	2	40	9	840	3	1,365
Universidad Nacional	3	2,271	3	2,045	6	1,152
Universidad de Antioquia	7	3,655	10	1,249	1	543
Total	**30**	**8,859**	**38**	**5,874**	**18**	**8,033**

La inversión se refiere al presupuesto estimado para varios años para el desarrollo de estos convenios.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: programas con organizaciones comunitarias

En 2012 se mantuvo como principio de actuación contribuir al mejoramiento de los niveles organizativos y de autogestión de las comunidades asentadas en área de influencia de EPM. Con ese fin se desarrollaron actividades orientadas al relacionamiento interinstitucional entre los diferentes actores presentes en el territorio para potenciar los recursos existentes y articular acciones que contribuyan al desarrollo sostenible local y regional. Las personas participantes hacen parte de juntas de acción comunal y de asociaciones que las agrupan (asocomunales) y otros grupos de desarrollo comunitario.

Programas con organizaciones comunitarias 2010-2012

Indicadores	2010	2011	2012
Planes de fortalecimiento comunitario	11	12	10
Líderes capacitados regiones	11,400	10,840	9,240
Organizaciones participantes	456	795	308
Asociaciones comunales	10	10	10

Fuente: Dirección Energía EPM.

Electrificación Rural Antioquia Iluminada.
Municipio de Yolombó

- Como parte del programa de Electrificación Rural Antioquia Iluminada, se realizaron talleres con las comunidades de diferentes veredas del departamento de Antioquia, con el fin de acompañarlos en la adquisición de nuevos hábitos de consumo, incluyendo manejo adecuado y uso seguro de la energía. Participaron alrededor de 15,000 familias, entre líderes y familias beneficiadas por el programa.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: programa Aldeas

Este programa parte de la idea de aprovechar la madera de las plantaciones forestales que completan su ciclo de maduración, y que están ubicadas alrededor de los embalses de EPM, para construir viviendas de interés prioritario y entregárselas a familias de escasos recursos.

En 2012 se tomó la decisión de reorientar la intervención a los municipios adyacentes a los proyectos Ituango y masificación del gas en el Urabá antioqueño, y a los adyacentes a la infraestructura de generación de energía.

En total, se entregaron 83 viviendas durante 2012, aunque se había proyectado un número mayor. La razón de ello fueron las dificultades administrativas que surgieron en algunos convenios. En el Municipio de Venecia, corregimiento de Bolombolo, se hicieron las obras de urbanismo y se adelantaron los trámites exigidos por el Ministerio de Vivienda para la constitución del Patrimonio Autónomo Derivado, y se inició con la construcción de 238 viviendas.

Se viabilizaron proyectos por 700 viviendas en 6 municipios adyacentes al proyecto hidroeléctrico Ituango: San Andrés de Cuerquia, Toledo, Ituango, Briceño, Valdivia y Yarumal y se construyó el prototipo de vivienda propuesto.

Programa Aldeas 2011 – 2012

Indicador	2011	2012
Viviendas	239	83
Aportes EPM en especie madera (COP millones)	787	222
Aportes económicos EPM (COP millones)	3,393	4,365
Aportes económicos de los cooperantes	3,812	1,324
Aportes de los cooperantes en especie (COP millones)	300	0

Fuente: Dirección Energía EPM.

Vivienda del programa Aldeas

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: inversión en espacios urbanos (Plan de Parques) y comodatos

En el municipio de Medellín EPM mantuvo abiertos para el uso de toda la comunidad, los miradores de Las Palmas, el Parque de los Pies Descalzos, el Parque de los Deseos y Puerta Urbana. La inversión de la organización en estos espacios se mantuvo en un nivel similar al de años anteriores con leves variaciones, lo que se explica porque principalmente los gastos asociados a este concepto tienen que ver con trabajos de mantenimiento, aseo y dotación de unidades sanitarias.

Puerta Urbana

En algunas subregiones de Antioquia se mantiene la cesión en comodato a las cajas de compensación familiar (Comfenalco, Comfama y Comfamiliar-Camacol) de terrenos localizados alrededor de algunos embalses y utilizados por estas entidades como zonas de recreación y educación ambiental al servicio de la comunidad.

Esta misma figura se aplica a las organizaciones comunitarias con destinación a actividades deportivas, de recreación y de formación agropecuaria, entre otras, con la entrega en comodato de terrenos ubicados en tanques de acueducto y plantas de tratamiento. En 2012 se mantuvo la mayoría de los contratos, se cancelaron cuatro luego de visitas realizadas para corregir las anomalías encontradas, como invasiones, alinderamiento y usos; se suscribieron cinco nuevos contratos.

Inversión en espacios urbanos 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Servicio de orientación guías (COP millones)	371	388	477
Inversión Parque Pies Descalzos y Puerta urbana (COP millones)	204	268	316
Inversión en Parque de los Deseos (COP millones)	1,159	1,374	1,043
Inversión en miradores (COP millones)	85	84	77
Costo de las unidades sanitarias para el uso de la comunidad (COP millones)	207	231	231

Fuente: Dirección Servicios Institucionales EPM.

Terrenos cedidos en comodato a comunidades 2010 - 2012

Indicador	2010	2011	2012
Contratos de comodato	84	82	83
Beneficio (COP millones)	2,212	2,349	2,361

El valor del beneficio corresponde al porcentaje estimado de rentabilidad de los activos en comodato.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: eventos y patrocinios

De acuerdo con lo establecido en su marco de actuación, EPM mantuvo en 2012 vinculaciones publicitarias con algunos municipios de Antioquia, apoyando en su gran mayoría eventos deportivos y culturales. La participación en estos eventos se evalúa según criterios de responsabilidad social empresarial y directrices sobre el manejo de la imagen institucional y se clasifica según su ubicación geográfica (dependiendo del lugar en el que se ejecute el evento: local, regional, nacional e internacional); el tema de interés (cultural, deportivo, académico, RSE y ambiental, de negocio) y el grupo de interés a quien va dirigido (Comunidad, Inversionistas, Dueño, Gente EPM, Proveedores y Contratistas).

Eventos 2010-2012

Indicador	2010	2011	2012
Eventos	18	29	15
Aportes (COP millones)	322	225	265

Fuente: Dirección Responsabilidad Empresarial EPM.

Patrocinios 2011 – 2012

Indicador	2011	Aportes (COP millones)	2012	Aportes (COP millones)
Local (solo Medellín)	122	6,033	65	6,120
Nacional	59	4,292	21	1,215
Internacional	3	49	1	22
Total	184	10,374	87	7,357

Fuente: Dirección Responsabilidad Empresarial EPM.

Comunidad y medio ambiente
Tema: presencia integral en territorios

Acción: Fundación EPM

La Fundación EPM fue creada en el año 2000 con la idea de fomentar la innovación, la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la participación comunitaria. Hoy su trabajo está articulado con la política de Responsabilidad Social de EPM, entidad que provee los recursos para su operación.

Los aportes de EPM a la Fundación se incrementaron significativamente durante 2012, lo que se explica por la participación en el Fondo AMA (Alianza Medellín Antioquia) para la Educación Superior, que es una alianza de la Gobernación de Antioquia, el Municipio de Medellín y la Fundación EPM para fomentar la educación superior entre los estudiantes del Departamento. En 2012 la Fundación aportó COP 6,000 millones al Fondo y se realizó la primera convocatoria. Este Fondo arrancará en firme en 2013 con la vinculación de más de 2,000 estudiantes.

En 2012 un total de 3 millones 879 mil personas participaron en las iniciativas promovidas en los espacios administrados por la Fundación, en los que se desarrollaron diversos eventos y se mantuvo una programación permanente, incluyendo visitas guiadas, conciertos, puestas en escena, talleres y ciclos de cine.

Biblioteca EPM

Desde el año 2011 la operación de la Biblioteca EPM pasó a manos de la Fundación, a raíz de la redefinición de los ejes estratégicos de actuación de esta última que incluyó iniciativas asociadas con el acceso al conocimiento y la cultura.

A partir de la experiencia adquirida por la Fundación con la Red de Bibliotecas de Medellín (que le valió el premio ATLA de la Fundación Bill y Melinda Gates en 2010), el funcionamiento de este espacio tiene una articulación más estrecha con las demás iniciativas que adelantan EPM y la propia Fundación.

En 2012 se creó un proceso misional de formación, que permitió ampliar la oferta de cursos y servicios a la población en áreas de educación no formal en TIC, emprendimiento, idiomas y ciencias básicas. Se aumentaron los beneficiados en servicios de internet, consultas, préstamos, formación en TIC, alfabetización digital y programas de educación ambiental.

En 2013 se buscará la integración con la Red de Bibliotecas de Medellín en estrategias, programas y servicios, así como el fortalecimiento de las relaciones con el sector de la ciencia e investigación en Colombia (grupos de investigación, de I+D y universidades).

Servicios informáticos gratuitos en la Biblioteca EPM

Agua para la educación

Durante 2012 se instalaron 38 plantas potabilizadoras en 21 municipios del departamento de Antioquia, con el fin de mejorar las condiciones de educación y salud de la comunidad educativa rural.

Aunque durante 2012 la Fundación Femsa no participó como aportante, los estudios de agua necesarios para la ejecución del programa corrieron por cuenta del proyecto hidroeléctrico Ituango, debido a que los municipios beneficiados están ubicados en su área de influencia y en Urabá. Esto permitió destinar más recursos para otras actividades relacionadas con la puesta en funcionamiento de las soluciones potabilizadoras.

Se identificó una solución tecnológica que plantea un menor nivel de complejidad en la operación y mantenimiento de los equipos destinados a la producción de agua potable en comparación con las soluciones implementadas en el 2011.

La tecnología utilizada se llama "Filtros Skyhidrant", un sistema de potabilización que hace uso de la ultrafiltración por membrana, produce 12 litros por minuto, es muy asequible, no necesita ningún producto químico ni energía para su procesamiento, no produce subproductos nocivos ni tóxicos y lo más importante es que su funcionamiento es sencillo y no requiere herramientas especializadas.

Para 2013 se plantea la implementación de 100 soluciones de potabilización de agua, así como la búsqueda de nuevos aliados estratégicos que permitan ampliar la cobertura del programa.

Para ampliar la información relacionada con la gestión de la Fundación EPM, consulte el sitio web www.fundacionepm.org.co

- **En los "Punto Común", 11 centros de acceso comunitario a Internet distribuidos en diferentes zonas de la ciudad, se instalaron dispositivos tecnológicos con el fin de permitir la inclusión social de personas en situación de discapacidad. Para 2013 se realizará el proceso de transición con el municipio de Medellín, en busca de cambiar la metodología de funcionamiento de los Punto Común y migrarla al modelo de Telecentros, con el fin de lograr mayor participación comunitaria en el desarrollo de estos espacios.**
- **El Parque de los Deseos se sigue consolidando como uno de los referentes turísticos y culturales más importantes y visitados del Valle de Aburrá. En 2012 registró la asistencia de alrededor de dos millones de personas.**
- **Se hizo presencia en 12 municipios de Antioquia con el programa Museo Itinerante, estrategia que busca sensibilizar a la comunidad de las subregiones de Antioquia sobre la importancia de conservar los bienes públicos, los recursos naturales y los bienes ambientales. Aproximadamente 13,500 personas asistieron a los eventos.**

Programas de la Fundación EPM 2010-2012

Programa	Personas impactadas		
	2010	2011	2012
Museo Interactivo	83,763	0	78,395
Parque de los Deseos	1,670,757	2,077,699	1,998,000
Una Aventura por el Agua	16,066	0	0
Buscando la Navidad	11,837	2,500 niños y 90 adultos	0
Casa de la Música	13,498 Horas	13.557 Horas	20,002 Es un Espacio EPM para la Educación y la Cultura. Incluye 16,502 visitantes a recorridos y 3,500 músicos usuarios
Red de Bibliotecas	1,831,628 impactadas por el portal	1,500,000 impactadas por el portal	1,249,468 personas beneficiadas
Biblioteca EPM	N/A	2,400 usuarios por día y 55,528 beneficiarios entre actividades educativas y culturales	540,299
Agua para la Educación, Educación para el Agua	N/A	36 plantas en igual número de instituciones educativas y 3,100 personas impactadas	38 plantas instaladas y 8,458 personas beneficiadas
Fondo EPM para la Educación Superior	245 jóvenes que están aprovechando el Fondo EPM-Regional	261 jóvenes impactados de los cuales 216 se encuentran activos	204
EPM Puertas Abiertas	2,700	Este programa en el 2011 lo manejó directamente EPM	0
Trueques Creativos	Manejado por EPM	15 municipios impactados	9 municipios y 4,730 personas impactadas
Espacios EPM para la Cultura	N/A	Agrupa 250 eventos entre masivos y programación habitual de los espacios, incluyendo conciertos, puestas en escena, talleres, ciclos de cine, exposiciones, charlas de interés, juegos de observación, participación en ferias y otros	Alrededor de 1,998,000 personas beneficiadas
Punto Común	139,159	177,513	149,707 horas de uso de las salas

Fuente: Relación con Entes Territoriales EPM.

Aportes directos de EPM a la Fundación 2010 - 2012

Indicador	2010	2011	2012
Aportes EPM	3,923	4,785	14,799

Fuente: Relación con Entes Territoriales EPM.

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas

Acción: Ituango

Con el proyecto hidroeléctrico Ituango EPM tiene el reto de incrementar la capacidad instalada de generación del país en 2,400 megavatios (MW). Este proyecto está localizado entre el Norte y el Occidente del departamento de Antioquia, en jurisdicción de 12 municipios.

La entrada en operación comercial de las primeras unidades comenzará a partir de 2018 y para 2021 se tiene previsto el funcionamiento de las 8 unidades de generación. Con Ituango, EPM entrará en operación una capacidad equivalente a la construida en sus primeros 47 años de historia y estará muy cerca de duplicar su actual capacidad instalada.

Proyecto hidroeléctrico Ituango

Debido a la magnitud del proyecto, EPM viene desarrollando un plan de intervención integral en el área de influencia, el cual incluye un programa de fortalecimiento comunitario mediante la aplicación de la metodología ICO - Índice de Capacidad Organizativa a las organizaciones comunitarias. El propósito es definir el plan de trabajo a seguir en términos de fortalecimiento.

Durante 2012 se impartió capacitación en contratación a las juntas de acción comunal de las veredas del área de influencia directa del proyecto, en los municipios del Norte antioqueño.

Proceso de reubicación de personas

En 2012 se inició el proceso de restitución de las condiciones de vida (Hábitat y base económica, redes sociales y culturales e infraestructura comunitaria) de la población a trasladar. Con este propósito se iniciaron los procesos de información y consulta para la concertación de las medidas de manejo con las 182 familias a trasladar y con los 1,402 mineros de aluvión, sin afectación predial.

En el período reportado se dieron diferentes reclamaciones por la inclusión en base de datos de población minera, a las cuales se les está haciendo trámite individual con el fin de verificar la pertinencia y viabilidad de cada una.

Se hizo un acompañamiento integral a las familias trasladas con un equipo multidisciplinario de profesionales, y se elaboraron de manera conjunta planes de trabajo con las familias para el restablecimiento de las actividades económicas, construcción o mejoramiento de viviendas, adaptación al entorno y gestión interinstitucional para la articulación al desarrollo regional.

Para 2013 se tiene previsto implementar el proceso de información y consulta para llegar a la concertación de la medida de restitución para las familias en traslado temporal, ubicadas en el municipio de San Andrés de Cuerquia y con los mineros de aluvión sin afectación predial, como prioridad del proyecto.

Se dará continuidad en la implementación de los programas del Plan de Gestión Social: activar los mecanismos de participación ciudadana y conjuntamente con el Equipo de Gestión Ambiental y otras dependencias de EPM, hacer el ajuste a los esquemas de ordenamiento territorial (EOT) de los municipios, con mirada regional, para propender por el desarrollo, e igualmente construir e implementar la estrategia de gestión interinstitucional.

Generación de empleo

Con respecto a 2011 se registró un aumento superior al 100% en la generación de empleo, lo que se explica por el inicio de la etapa constructiva, con la finalización de las vías de acceso, la construcción de los campamentos y de los túneles de desviación.

Para 2013, con el inicio formal de las obras civiles principales, se prevé un aumento mucho mayor, hasta el pleno pico de la construcción en los años siguientes. Estos empleos corresponden a lo pactado con las administraciones municipales del área de influencia. Tanto la mano de obra no calificada, que no tiene ninguna formación, como la semicalificada, que tiene una formación técnica, provienen de los municipios y veredas de la región, con lo cual mejoran los indicadores de calidad de vida y se dinamizan las economías locales.

Empleos generados Ituango

Indicador	2011	2012
Total empleos generados	1,458	3,083
Personas contratadas de la región	474	901
Porcentaje sobre el total	33%	29%

Fuente: Dirección Energía EPM.

Acciones legales Ituango

Indicador	2011		2012	
	Atendidas	Resueltas	Atendidas	Resueltas
Comunicaciones	180	180	121	121
Derechos de petición	315	315	437	437
Tutelas	7	7	0	0
Demandas atendidas	2	en proceso	0	0
Acciones de grupo	0	0	0	0

Fuente: Dirección Energía EPM.

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión social de impactos y reubicación de personas

Acción: derechos humanos

En 2012 EPM promulgó la Política Institucional de Derechos Humanos, a través de la cual se compromete a cumplir y a promover en su cadena de valor el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano.

El proceso de elaboración de la política contempló diálogos con voceros de los grupos de interés: Gente EPM, Comunidad, Clientes, Proveedores y Contratistas, con el fin de identificar sus expectativas y planteamientos en torno al tema. Como parte del ejercicio, se adelantó un trabajo de identificación de riesgos asociados a derechos humanos, el cual tomó como punto de partida las vulnerabilidades propias de la operación y las vulnerabilidades del entorno, en el cual también participaron los voceros de estos grupos de interés.

En el análisis de las vulnerabilidades de operación se tuvo en cuenta la operación de EPM de manera directa y a través de terceros. En cuanto a las vulnerabilidades de entorno, se identificaron aquellas situaciones y circunstancias que generan fragilidad general en el entorno y que dada una capacidad o interés de un agente, pueden generar daños. Con base en los riesgos identificados se hizo una priorización de los mismos, utilizando la metodología de riesgos de EPM y a partir de ahí se diseñó un plan estratégico para su abordaje.

El liderazgo de todo el trabajo en la organización está a cargo de la Subdirección Desarrollo Sostenible, adscrita a la Dirección de Responsabilidad Empresarial y como parte de las definiciones estratégicas, se conformó un grupo de trabajo que involucra a representantes de las áreas de la empresa que se considera, tienen en su rol asuntos asociados a derechos humanos.

Al aprobar la Política Institucional de Derechos Humanos, la Junta Directiva de EPM y el Comité Institucional recomendaron ampliar este compromiso para todo el Grupo EPM, es decir que cada empresa filial deberá agotar los procedimientos internos establecidos para adoptar la política, al igual que ha ocurrido con las políticas Ambiental, de Responsabilidad Social y de Gestión del Talento Humano.

Formación y divulgación

Durante 2012 se dio inicio a un proceso de sensibilización y comunicación dirigido tanto a públicos internos como externos, en torno a la política y a los compromisos derivados. Como parte de ello, se publicó el texto de la política en diferentes sitios de Internet y se hizo una difusión masiva a través de medios de comunicación propios y externos.

En 2013 continuará la campaña de sensibilización dirigida a la sociedad en general y especialmente a los servidores de la organización. Con este fin, se definieron los contenidos de un curso que contiene, entre otros aspectos, el planteamiento estratégico de la organización frente a la gestión responsable en materia de derechos humanos y un recorrido por las iniciativas nacionales e internacionales que promueven prácticas empresariales respetuosas de los derechos humanos, tales como Principios Rectores, Pacto Global y Guías Colombia.

Participarán en este curso los funcionarios pertenecientes a las áreas con responsabilidades en el plan de tratamiento para los riesgos identificados y posteriormente se hará extensivo a otras áreas de la empresa.

Compromiso de los contratistas en derechos humanos

Con el fin de alinear la gestión de los contratistas en el compromiso de respeto por los derechos humanos, la organización inició el trabajo orientado a la inclusión de cláusulas en los contratos que se traduzcan en prácticas empresariales que den cuenta del respeto de los derechos de aquellas personas con las que se relacionan en sus operaciones.

Entre otros se establecen compromisos con:

1. Trabajo decente, (evitando cualquier clase de discriminación, trabajo forzado o bajo coacción, y promoviendo la remuneración justa, la libertad de asociación, la gestión del riesgo sicosocial y el mantenimiento de ambientes de trabajo seguros y saludables).
2. La prohibición de empleo de mano de obra infantil.
3. La prestación de servicios de seguridad acogiendo recomendaciones específicas en materia de derechos humanos.
4. El Respeto por los derechos de minorías étnicas.
5. No relacionamiento con grupos ilegales.
6. Promoción de la equidad de género.

Al finalizar 2012 se adelantaron gestiones para la inclusión de estas cláusulas en los contratos de prestación de servicios y mano de obra, lo cual se materializará en 2013.

Para el próximo año se darán pasos significativos en este sentido, a través del desarrollo de una campaña de sensibilización y promoción con los contratistas, el diseño de un curso virtual sobre derechos humanos y empresas, así como la inclusión de cláusulas asociadas al compromiso de respeto en todos los contratos con terceros.

Respeto por los derechos de las minorías étnicas

Durante 2012 EPM mantuvo abiertos espacios para el diálogo y la concertación con miembros de comunidades consideradas minorías étnicas. Con la comunidad Wayuu de la alta Guajira se ejecutaron las medidas compensatorias y por servidumbres acordadas.

Concretamente, se adelantó la contratación para el inicio de las obras del restablecimiento de la dársena de abrigo de Kasiwolin y el mejoramiento de las viviendas de Arutkajui. Se adelantó con las comunidades la gestión de recursos de la administración municipal de Uribia y otras organizaciones, para mantener en funcionamiento la planta desalinizadora y garantizar el suministro permanente de agua potable a la población.

Planta desalinizadora para la comunidad Wayuu en el área de influencia de Jepírachi

Con el desarrollo del programa de electrificación rural Antioquia Iluminada, se amplió la cobertura del servicio a zonas en las que se identificó la presencia de comunidades indígenas, en las cuales se desarrolló el proceso de consulta respectivo ante el Gobernador de los resguardos y se realizaron talleres de socialización del proyecto con traducción a la lengua nativa. Las comunidades identificadas fueron:

- Comunidad La Puria: Emberá katío, del municipio de Carmen de Atrato
- Comunidad Sabaletas: Emberá katío, del municipio de Carmen de Atrato
- Comunidad Jaikerasabi: Emberá katío, del municipio de Mutatá
- Comunidad Polines: Emberá katío, del municipio de Mutatá
- Comunidad Caimán Nuevo: Tule, del municipio de Necoclí
- Comunidad Nusidó: Emberá katío, del municipio de Frontino
- Comunidad Los Narajos: Emberá katío, del municipio de Dabeiba
- Comunidad Cañón de Iglesias: Emberá katío, del municipio de Tarazá

Presencia de etnia indígena en las veredas:

- La Blanquita y Chontaduro del municipio de Frontino
- El Caliche del municipio de Uramita

Derechos de afiliación y negociación colectiva

El derecho de libre asociación sindical tiene plenas garantías en la empresa, al punto que existen actualmente tres organizaciones sindicales que cuentan con todas las garantías para su funcionamiento y un 99.6% de los funcionarios se encuentra sindicalizado. Ver capítulo Gente EPM.

No se encontraron situaciones al interior de la organización que constituyan riesgos de explotación infantil o de trabajo forzado o no consentido y tampoco se registraron eventos o situaciones críticas con minorías étnicas o población indígena en la construcción y operación de proyectos. En el período que comprende este informe el Comité de Convivencia, instancia para la denuncia de casos de discriminación y acoso laboral, no reportó ningún incidente asociado a estas prácticas al interior de EPM.

Reporte de quejas y reclamos en derechos humanos

Durante 2012 se identificaron siete mecanismos internos para la recepción de quejas y reclamaciones de todos los grupos de interés de la organización y se inició la tipificación de aquellas que tuvieran asociación con los derechos humanos. Con base en lo definido en este ejercicio, al finalizar el año no se obtuvieron quejas y reclamaciones que pudieran asociarse a ellos.

Tomando como punto de partida el mapa de riesgos de derechos humanos, se definieron las prioridades de atención en quejas y reclamaciones para EPM y se analizaron aquellas situaciones que hoy no cuentan con un conducto específico para su denuncia. Además, se hizo una identificación de los eventos que no están siendo cubiertos por los mecanismos actuales.

Para los primeros se está creando un protocolo de seguimiento y atención y para los segundos se inició la construcción de un mecanismo nuevo de atención. Como pauta para todo el ejercicio se tomó el documento elaborado por la iniciativa Guías Colombia y un acompañamiento especial de la Fundación Ideas para la Paz.

Participación en iniciativas nacionales e internacionales

En concordancia con su preocupación creciente por desarrollar prácticas empresariales que promuevan el respeto por los derechos humanos, EPM mantuvo participación activa en diferentes iniciativas dentro y fuera del país que abordan el tema.

En la Red del Pacto Global Colombia participó durante 2012 en la Mesa de derechos humanos, considerada un espacio de diálogo, intercambio de información, coordinación, visibilización de buenas prácticas y toma de decisiones estratégicas en temas de empresas y derechos humanos en Colombia. La mesa tiene entre otros objetivos integrar los derechos humanos en la práctica de las organizaciones en el país, promover aprendizajes y gestión de conocimiento e identificar y difundir buenas prácticas.

EPM participa en Guías Colombia, un mecanismo orientado a la promoción y orientación de relaciones empresa-entorno, bajo unos criterios mínimos de acatamiento y respeto por los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario en el país. En 2012 se inició la elaboración de las guías de tierras y asuntos laborales, las cuales se publicarán en 2013 para orientar a las empresas del país en el abordaje de estas prácticas de una manera atenta a los derechos humanos.

La organización hizo parte de la delegación colombiana que participó en el Primer foro sobre empresas y derechos humanos realizado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Ginebra, Suiza en el mes de diciembre. Allí se discutieron tendencias y desafíos en la aplicación de los Principios Rectores para la implementación del marco “Proteger, respetar, remediar”, el principal referente mundial para las empresas a la hora de abordar el tema. Además se compartieron y discutieron prácticas para promover el diálogo y la cooperación asociados a las empresas y los derechos humanos.

Personal interno capacitado en derechos humanos

Programa	Número de participantes 2011	Horas de formación 2011	Porcentaje personal 2011	Número de participantes 2012	Horas de formación 2012	Porcentaje personal 2012
Diplomado en DDHH y Empresas	27	944	0.5%	0	0	0%
Taller empresas y derechos humanos - mecanismos de quejas y reclamos	N.A	N.A	N.A	24	12	0.403%
Gestion de los derechos humanos en las empresas	N.A	N.A	N.A	5	16	0.084%

Fuente: Dirección Gestión Humana EPM.

Personal de seguridad capacitado en derechos humanos

Programa	2011			2012		
	Número de participantes	Horas de formación	Porcentaje personal de seguridad	Número de participantes	Horas de formación	Porcentaje personal de seguridad
Diplomado: Derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario - Universidad Autónoma de Bucaramanga - Ejército Nacional	1	120	6.25%	0	0	0%
Diplomado: Derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario - Escuela DIH y DDHH Ejército Nacional	1	112	6.25%	0	0	0%
Gestión en derechos humanos - Compañía de vigilancia SEGURCOL	520	8	97%	574	8	98%
Gestión en derechos humanos - Compañía de vigilancia VISE	530	2	70.4%	179	2	24%

Fuente: Departamento de Seguridad, Vigilancia y Control EPM.

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión conjunta para el medio ambiente

Acción: responsabilidad conjunta frente al medio ambiente

Comprende la realización de acciones de interés común con diferentes actores públicos y privados frente al medio ambiente.

Para avanzar en el logro del objetivo de relacionamiento con el grupo de interés "Comunidad y Medio Ambiente", se han desarrollado actividades tales como la definición del marco de actuación y los mecanismos y acciones para su despliegue, así como la gestión con actores públicos y privados para establecer compromisos en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente.

Reunión con los líderes de la Junta de Acción Comunal de la vereda La Mesa, municipio de San Rafael, en el marco del programa de Contratación Social.

Acciones conjuntas frente al medio ambiente con actores públicos y privados, 2012

Grupo de interés (actores)	Objetivo	Resultado
Mecanismo de relacionamiento: convenios y contratos interadministrativos		
Municipio de Medellín.	Formulación de un plan maestro de drenaje urbano para el Valle de Aburrá y su futura implementación.	Inició etapa de formalización del contrato y el diseño detallado de las obras en una zona piloto. Inversión de COP **1,500** millones de EPM y COP **600** millones del Municipio de Medellín.
Municipios de Antioquia.	Convenios con los municipios para desarrollar programas de saneamiento básico que permitan mejorar las condiciones de salud de la población y el entorno ambiental de las viviendas de las áreas de influencia de las centrales de generación en Antioquia.	Construcción de **35** unidades de tanques sépticos en los municipios de Donmatías y Belmira. Además de unidades sanitarias en **8** escuelas del municipio de Santa Rosa. Aporte en la construcción de **245** unidades de tanques sépticos en los municipios de San Rafael, Alejandría, Concepción, San Vicente Ferrer, El Peñol, Guatapé y San Carlos en convenio con Cornare y EPM.
Municipios y Cornare.	Como contribución al mejoramiento ambiental se concertó la construcción de estufas eficientes con sus respectivos huertos leñeros, mejorando las condiciones de calidad de vida de las comunidades, así como la disminución de la presión sobre los bosques por el uso excesivo de leña.	Se concertó la construcción de **1,700** estufas eficientes con sus respectivos huertos leñeros. Se construyeron **650** estufas.
Gobernación de Antioquia y el ICPA.	Definir programas educativos, deporte y cultura mediante convenio en algunos municipios de Antioquia.	Propuesta técnica para realizar convenio de participación conjunta en 2013.
Municipios, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Secretaría de Agricultura de Antioquia.	Convenios para el adecuado manejo de los residuos sólidos y peligrosos generados por las comunidades en las zonas de influencia.	Se participó en **40** proyectos con **13** municipios, con una inversión de COP 1,606 millones.
Cornare.	Convenio de cooperación entre EPM y Cornare para desarrollar programas de gestión socio-ambiental en **10** municipios del Oriente antioqueño.	Inversión de COP **910** millones de EPM y COP **780** millones de Cornare para realizar programas como: manejo integral de residuos sólidos, saneamiento básico, huertos leñeros, estufas eficientes, educación ambiental y control de erosión.
	Convenio entre EPM y Cornare para el desarrollo del plan de manejo del Distrito de manejo integrado de recursos naturales renovables (DMI) del embalse El Peñol y la cuenca alta del río Guatapé.	Se ejecutó un proyecto de educación ambiental como estrategia para mitigar los impactos ambientales generados por actividades antrópicas en el embalse Peñol-Guatapé.
	Obras para el control de erosión, estabilización y recuperación de suelos en las orillas de los embalses y de algunos de los ríos y quebradas de las cuencas que los abastecen.	Atención de **17** focos erosivos para la recuperación de un área de 11,846 m^2.

Grupo de interés (actores)	Objetivo	Resultado
Cornare y Universidad Católica de Oriente.	Convenio firmado con EPM para el "Análisis ecosistémico de factores determinantes para la ordenación del uso pesquero y acuícola en el embalse Peñol – Guatapé".	Estudio que incluye una caracterización biológica de la actividad pesquera en el embalse.
TNC (The Natural Conservancy).	Convenio de cooperación EPM-TNC, para la estructuración de un mecanismo de inversión para la conservación y restauración de servicios ambientales en las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe (Fondo de Agua).	Se obtuvieron los estudios necesarios para determinar las áreas prioritarias de conservación en las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y la Fe, así como la propuesta de estructura financiera, legal e institucional, la estrategia de levantamiento de fondos y el plan de monitoreo para la creación del Fondo de Agua. Inversión COP 620 millones EPM y COP 61 millones TNC.
AFD (Agencia Francesa de Desarrollo).	Acuerdo con la AFD para cooperación técnico ambiental.	Acuerdo vigente por 3 años para apoyar los proyectos: REDD+, Fondo de Agua, estrategia de biodiversidad, vulnerabilidad al cambio climático y gobernanza para la gestión de cuencas hidrográficas. El aporte de la AFD es de USD 382 mil no reembolsables.
Universidad de Antioquia.	Convenio para la vigilancia epidemiológica en la zona de influencia de los embalses Porce II y III.	Monitoreo entomológico de vectores, seguimiento y control de las enfermedades con importancia en salud pública en los municipios del área de influencia y un programa de educación y divulgación.
	Convenio para monitorear las comunidades ícticas en el cañón del rio Porce, el cual permite generar información básica sobre el funcionamiento de las poblaciones de peces, fundamental para el proceso de ordenación pesquera y conservación de la diversidad acuática.	Estudio "Ecología de las comunidades ícticas del cañón del río Porce, en área de influencia de los embalses Porce II y III".
	Convenio para monitoreo de poblaciones de nutria neotropical, ***Lontra longicaudis***, en el área de influencia del embalse Porce III.	Monitoreo y seguimiento.
Universidades de Antioquia y Nacional.	Convenio para el programa de investigación aplicada a la calidad del agua de los embalses Riogrande II, Porce II y La Fe (2009 – 2014)	Finalización de 6 tesis de maestría (de 13) y avance en 12 de doctorado, que han permitido comprender y profundizar en las dinámicas y en los procesos físico-químicos y biológicos en los embalses.
Universidad Nacional sede Palmira con apoyo de Colciencias.	Convenio para el proyecto de investigación "Cuantificación de gases de efecto invernadero generados en embalses tropicales, caso de estudio Riogrande II".	Inició el trabajo de campo en Riogrande II para la identificación y cuantificación de los GEI.
Confenalco, Comfama, Comfamilar - Camacol y comunidades.	Comodatos para contribuir al desarrollo de las comunidades en las áreas donde EPM tiene presencia.	Vigentes **40** comodatos destinados a los siguientes usos: **11** en infraestructura de saneamiento, **11** unidades deportivas, **7** parques recreativos de los cuales **4** son ecológicos, 1 relleno sanitario y **10** sedes institucionales.

Grupo de interés (actores)	Objetivo	Resultado
CCTA,universidades:deAntioquia, UPB, EIA y Medellín; CNPL, WWF, Cosude, Corantioquia, Cornare y AMVA y Municipio de Medellín.	Convenio para la medición de la huella hídrica para la cuenca del río Porce.	Participación con otras entidades en la medición de la huella hídrica para **6** sectores productivos (agrícola, pecuario, industrial, doméstico, minero y energético), donde EPM lideró el sector energético.
AMVA e Isagen.	Convenio marco para la implementación, operación y mantenimiento del sistema de alerta temprana del Valle de Aburrá y su región vecina.	Instalación y puesta en operación del radar meteorológico para el Valle de Aburrá y región vecina y las estaciones de lluvia, nivel y meteorológica en la misma región.
Ideam.	Convenio con EPM para la instalación de estaciones de medición en la cuenca del rio Cauca.	Instalación o modernización de **5** estaciones de medición con transmisión satelital en la cuenca del rio Cauca, además se obtuvo la información histórica de estas estaciones y de dos más propiedad del Ideam.
Mecanismo de relacionamiento: agendas conjuntas, comités y mesas de trabajo		
MADS (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).	Participación en mesas de trabajo y aportes para mesa de alto nivel interinstitucional y otras convocatorias del MADS con el fin de aportar en asuntos relacionados con sostenibilidad de las empresas y su entorno.	Realización de Mesa PCB proyecto GEF. Entrega de información y aportes a la mesa de alto nivel MADS, MI y ME.
Corantioquia.	Definir temas de interés común a desarrollar mediante convenio en las cuencas de los embalses Riogrande I y II y Porce II, y otros temas de gestión como la definición de criterios para permisos de aprovechamiento forestal, análisis cobros de tasa por uso de agua, vertimientos, biosólidos, entre otros.	Temas priorizados para definir convenios en próximas vigencias.
AMVA.	Atender temas de interés común relacionados con la gestión ambiental en las zonas de influencia de ambas entidades.	Seguimiento al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos; participación en el Consejo Ambiental Metropolitano; mesa de vertimientos; mesa de cuenca rio Porce; capacitación sobre licencias ambientales a compradores del almacén de aprovechamiento; ajuste e implementación del plan de manejo del componente arbóreo en redes de transmisión y distribución de energía.
Andesco.	Participar en la cámara ambiental, con el fin de fortalecer la gestión ambiental de las empresas del gremio y apoyar las iniciativas que contribuyen con su sostenibilidad y la de su entorno.	Aportes y comentarios a iniciativas del gobierno relacionadas con el medio ambiente: proyectos para asignación de compensaciones por pérdida de biodiversidad, reglamentación del concepto técnico UPME en licenciamiento, creación de la ANLA, etc. Además compartir buenas prácticas ambientales entre las empresas del sector.
Acolgen.	Participar y promover en la cámara ambiental diferentes temas ambientales de interés del gremio.	Gestionar observaciones a iniciativas de proyectos de norma o documentos de lineamientos del MADS: Propuesta para la asignación de compensaciones por pérdida de biodiversidad, reglamentación del concepto técnico UPME en licenciamiento, creación de la ANLA, sustracción de áreas de reserva, consulta previa, caudal de garantía ambiental, transferencias del sector eléctrico, términos.

Grupo de interés (actores)	Objetivo	Resultado
CIER (Comisión de Integración Energética Regional).	Participación de EPM en el grupo de trabajo Medio Ambiente. Participación en la construcción del taller internacional de licenciamiento ambiental, gestión social y servidumbres en transmisión.	Guía de comunicación ambiental; presentación de la experiencia Porce IV en Hidrocier 2012; licenciamiento ambiental del proyecto Nueva Esperanza; ejecución del taller internacional de licenciamiento ambiental, gestión social y servidumbres en transmisión.
Municipio de Medellín.	Articular las políticas y actores del Sigam para contribuir a la protección, recuperación del medio ambiente en la jurisdicción del municipio, mediante la promoción de planes, programas y proyectos.	Participación en el Consejo Ambiental Municipal y en los comités de: Cambio Climático, Ecosistemas Estratégicos, Aire, Producción y Consumo Sostenible, Silvicultura Urbana y Paisajismo; Drenaje Urbano y Agua.
Procuraduría Agraria y Ambiental, Corantioquia, Cornare y AMVA.	Participación en la mesa de trabajo de la cuenca del río Porce, con el fin de definir gestión a realizar frente a la problemática de contaminación.	Diagnóstico de la problemática de nutrientes y contaminantes en la cuenca del río Porce.
Cornare, Inspección Fluvial, municipios de El Peñol y Guatapé y EPM.	Definir lineamientos para la ordenación de usos del embalse Peñol-Guatapé.	Formulación del plan de manejo del Distrito de Manejo Integrado del embalse El Peñol y cuenca alta del río Guatapé.
ADOA, Isagen y Universidad Nacional.	Grupo de trabajo para la ordenación pesquera de la cadena de embalses del Oriente de Antioquia.	Caracterización de las poblaciones de peces y de la actividad pesquera en el embalse de Playas.
Municipio de El Peñol y Guatapé.	Proceso conjunto con los Consejos Municipales de Gestión del Riesgo de los municipios con el fin de incorporar los usos del embalse en los planes municipales de gestión del riesgo.	Formulación del plan de gestión de los riesgos asociados al uso del embalse Peñol-Guatapé.
AUNAP, Fundación Humedales, organizaciones de pescadores y autoridades municipales.	Formulación de los planes de ordenación pesquera en varios de los embalses de EPM.	Formulación e implementación del Plan de Ordenación Pesquera (POP). En el embalse Porce II, se caracterizó la dinámica de la extracción pesquera y las condiciones biológicas del recurso explotado.
MADS, MCIT, MSPS, MT, SSSA, Cornare, municipios de El Peñol y Guatapé, comunidad.	Desarrollo de estrategias interinstitucionales encaminadas a disminuir el riesgo asociado a presencia de crecimiento de algas en el embalse Peñol- Guatapé	**20** monitoreos de caracterización fisicoquímica de calidad de agua y caracterización de fitoplancton. Desarrollo de estrategias interinstitucionales para el manejo de impactos. Implementación de programas de divulgación y sensibilización a la comunidad por diferentes medios. Investigación aplicada "Análisis eco sistémico del embalse Peñol-Guatapé" e instalación de biofiltros para reducir concentración de nutrientes.

Grupo de interés (actores)	Objetivo	Resultado
Otros mecanismos		
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) y Acolgen.	Capacitación en sistemas de información.	Capacitación en Radar, Vital y Geodatabase, a **100** personas de empresas del sector eléctrico, empresas del sector de aguas y autoridades ambientales de Antioquia (sede EPM).
Comunidad.	Programa de Fomento a la Reforestación como aporte a la protección de las cuencas hidrográficas que abastecen los embalses.	Se produjeron en **3** viveros de EPM **1,600,000** árboles que fueron entregados en su mayoría a particulares en forma gratuita para la protección de cuencas.
Comunidad de Porce II y la Asociación de Cultivadores de Caucho del municipio de Tarazá.	Programa de participación con comunidades para su desarrollo (beneficio de caucho en plantación piloto).	Extracción de **3.27** hectáreas de caucho (plantación piloto produjo 3.4 toneladas e ingresos superiores a COP 20 millones).
MADS.	Participación en el programa Global Environment Facility -GEF- del PNUD.	Se logra incluir el proyecto "Desarrollo de la capacidad nacional para el manejo y la eliminación de PCB respetando el medio ambiente".

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión conjunta para el medio ambiente

Acción: apoyo a la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i)

EPM trabaja con la comunidad científica de la región para contribuir con el mejoramiento de la productividad empresarial, generar sinergias interinstitucionales y fortalecer el sistema de investigación en Colombia, a través de los centros de investigación.

Con recursos hasta el 0.6 % de los ingresos operacionales de EPM, se desarrollan proyectos de I+D+i en temas como **eficiencia energética, energías renovables, cambio climático, agua (incluye eficiencia y disponibilidad),** innovación, entre otros, con aliados como el Centro de Investigación e Innovación en Energía (Ciien), universidades locales y regionales, instituciones, empresas privadas y consultores.

Inversión por tipo de fuente para proyectos de I+D+i en ejecución

El valor total de los proyectos en desarrollo y operación alcanzó COP 32,406 millones, de los cuales EPM aportó el 75 % y las otras entidades el 25 %; tendencia similar se presentó en 2011 (EPM el 73 % y otras fuentes 27 %).

Inversión por tipo de proyecto I+D+i

La mayor inversión, según tipo de proyecto, fue en **agua** con un total de **COP 9,336 millones.**

En 2012 se desarrollaron 30 proyectos, de los cuales la mayor participación en cantidad, no en dinero, fueron los de eficiencia energética, que representan el 27 % (8 proyectos).

EPM monitorea continuamente la calidad del agua en sus embalses

Agua:

- **Programa de calidad de agua en embalses.** Se ejecuta desde 2009, con una inversión de COP **7,752 millones.** Aporta al conocimiento de las dinámicas de los procesos físicos, químicos y bióticos de los embalses Porce II, Riogrande II y La Fe, para la gestión integral del recurso hídrico.
- **Estudio de la disponibilidad del recurso hídrico subterráneo.** Pretende identificar acuíferos y evaluar el potencial hidrogeológico, para su aprovechamiento en el abastecimiento de los sistemas de acueducto atendidos por fuentes menores.
- **Análisis de la huella hídrica en cuencas hidrográficas.** Se avanzó en la estimación de las huellas verde, azul y gris de los sectores agrícola, pecuario, doméstico, industrial, energético y minero aplicado a la cuenca del río Porce, en conjunto con entidades regionales, nacionales e internacionales.
- **Manejo integral de cuencas y servicios ambientales.** Se avanza en la creación del Fondo de Agua como un mecanismo de inversión en conservación y restauración de servicios ambientales para las cuencas abastecedoras de los embalses Riogrande II y La Fe.

Eficiencia energética:

- **Desarrollo y producción de medidores prepago de energía eléctrica.** Convenio de alianza estratégica entre EPM y empresa local para el desarrollo y producción de medidores de energía prepago.
- **Programa de movilidad sostenible.** Como proyecto piloto, se adquirieron **10** autos y **12** motos eléctricas, para conocer desempeño, costos operativos y tecnología.

Innovación:

Biocombustibles. Se avanza en implementar la estrategia que permita la valorización de residuos sólidos urbanos del Área Metropolitana y vislumbrar posibilidades de incursión en el mercado.

Vehículos eléctricos

Energía renovable:

Continúan las investigaciones para generar energía a través de otras fuentes alternativas como **solar, geotérmica y biomasa** (madera y residuos agrícolas).

Cambio climático:

Comprende la ejecución de proyectos para la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) como **mecanismos de desarrollo limpio, los inventarios de GEI** y la estructuración del proyecto Reducción de las emisiones debidas a la degradación y deforestación de los bosques **(REDD+)**, entre otros.

Reunión con comunidad en el vivero Piedras Blancas

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión conjunta políticas e instrumentos de gestión ambiental

Acción: gestión ambiental en proyectos, obras y actividades

Durante el ciclo de vida de los proyectos asociados a las operaciones de EPM, se causan afectaciones positivas y negativas sobre el medio ambiente; estas son el objeto central de la **gestión ambiental integral,** que se enmarcan en la **Política Ambiental del Grupo EPM**.

Algunas acciones realizadas en 2012:

- Estudios de impacto ambiental y otros.
- Planes de manejo ambiental, acordes con la normatividad vigente.
- Monitoreo, seguimiento y acciones de mejora.
- Programas de capacitación, sensibilización y mejoramiento del desempeño.
- Requerimientos ambientales en los pliegos de condiciones.
- Medición del desempeño ambiental, tanto interno como con algunos proveedores.

El nivel de cumplimiento de la Política Ambiental y sus lineamientos, se determina desde 2009 mediante el Índice de gestión ambiental empresarial (IGAE), indicador del Cuadro de Mando Integral. En los tres últimos períodos los resultados para EPM fueron: 81 % (2010), 87 % (2011) y 92 % (2012), lo que muestra una tendencia a la mejora (5.7 % de 2011 a 2012).

Desempeño ambiental
Se avanzó en el reporte indirecto (proveedores) de:

- **Servicios de transporte y paqueteo.**
- **Fotocopiado.**
- **Impresión de facturas.**
- **Mantenimiento de instalaciones y equipos.**
- **Construcción de infraestructura.**

Comunidad y medio ambiente
Tema: políticas e instrumentos de gestión ambiental

Acción: cumplimiento y proactividad normativa

Uno de los lineamientos de la Política Ambiental de EPM es **cumplir con la normatividad ambiental** vigente, para lo cual desarrolla acciones de planeación, ejecución y seguimiento, tales como:

- Capacitaciones permanentes a funcionarios, contratistas, interventores y consultores.
- Mantenimiento de personal idóneo en materia ambiental.
- Seguimiento al Índice de gestión ambiental empresarial (IGAE).
- Funcionamiento del Comité Ambiental y sus subcomités (Residuos, Gestión integral de cuencas y embalses, Flora y silvicultura).
- Gestión de trámites ambientales ante la autoridad competente.
- Verificación del cumplimiento de requisitos legales ambientales a través de un tercero.

Durante la vigencia **no** se presentaron **multas u otro tipo de sanciones ambientales.**

Para los **proyectos de normas** de origen gubernamental que tengan incidencia, positiva o negativa, con el quehacer de la empresa, realiza acciones de **gestión proactiva** a través de los gremios, legisladores, y entes de control. Durante la vigencia se revisaron y presentaron observaciones a:

- **17** proyectos de ley (Código Nacional de Recursos Naturales, proyectos hídricos productivos, compras públicas sostenibles, transferencias del sector eléctrico y modificación a órganos de dirección y administración de las corporaciones autónomas regionales).
- **1** proyecto de acto legislativo (Derecho fundamental al agua).
- **4** proyectos de decreto (acceso a recursos genéticos, ordenación de cuencas, silvicultura urbana y tasas retributivas).
- **12** resoluciones (límites vertimientos líquidos a cuerpos de agua y gestión de riesgo, geodatabase, estudios de impacto ambiental y diagnóstico ambiental de alternativas).
- **2** proyectos de acuerdo del Concejo Municipal de Medellín (Medellín ciudad verde y sobretasa ambiental).

Mejoramiento de las condiciones de drenaje de la presa Santa Rita (embalse Peñol Guatapé)

Comunidad y medio ambiente
Tema: políticas e instrumentos de gestión ambiental

Acción: inversión, costo y gasto ambiental

Los desembolsos realizados en las actividades de gestión ambiental, fueron de **COP 277,659 millones,** discriminados así:

- Costos y gastos ambientales por **COP 162,114 millones,** equivalentes a USD[1] 286, 654, 838.
- Inversiones en gestión ambiental por **COP 115,544 millones** equivalentes a USD 204, 308,367.

1 TRM a diciembre 31 de 2012: COP 1,768.23.

Inversión, costos y gastos ambientales

Los montos para las categorías 9, 11, 13, 17 y 18, representan cerca del 90 % del desembolso total. Las restantes se agrupan como "Otras categorías".

Descripción de las categorías:

- Categoría 9. Otros costos de mitigación, corrección, compensación, seguimiento y monitoreo.
- Categoría 11. Servicios externos de gestión medioambiental.
- Categoría 13. Personal vinculado para actividades generales de gestión ambiental.
- Categoría 17. Otros costos de gestión medioambiental.
- Categoría 18. Pagos por diferentes conceptos ambientales[2].

Inversión, costo y gasto ambiental (COP millones)

Tipo erogación	2010	2011	2012	Variación 2012/2011 (%)
Costos y gastos	100,283	119,723	162,114	35.4
Inversión	69,130	60,339	115,544	91.5
Totales	**169,413**	**180,062**	**277,658**	**54.2**

Las variaciones obedecen, entre otros, a mayor costo, gastos e inversiones asociadas al manejo de impactos, adopción de tecnologías más limpias y pagos por conceptos ambientales.

Todo ello hace parte de la dinámica propia de los proyectos, obras y actividades.

- **COP 277,659 millones destinados a la gestión ambiental en 2012.**
- **COP 57,622 millones para las transferencias del sector eléctrico (Ley 99/93), destinadas a 51 municipios y 3 corporaciones autónomas regionales y de desarrollo sostenible.**

2 Incluye el valor de las transferencias del sector eléctrico establecidas en la Ley 99 de 1993, cuya suma asciende a COP 57,622 millones, destinadas a municipios y corporaciones autónomas regionales y de desarrollo sostenible.

Comunidad y medio ambiente
Tema: políticas e instrumentos de gestión ambiental

Acción: gestión integral del riesgo ambiental y atención de contingencias

Contribuir con la sostenibilidad, mejorar la calidad de vida de la comunidad y proteger los derechos e intereses colectivos, son los objetivos de EPM en la gestión integral de riesgos ambientales, que incluye la atención de contingencias.

Principales acciones para la gestión integral del riesgo

- Continuidad con el programa "Brigadas Comunitarias para la Mitigación del Riesgo", en asentamientos con poblaciones marginales o desplazadas y con economías precarias del Valle de Aburrá.
- Formulación y puesta en marcha del Plan de instrumentación de las redes de alcantarillado, cuyo alcance es monitorear la calidad del agua residual que transita por este sistema, en tiempo real, con el fin de generar alertas tempranas para la toma de decisiones operativas.
- Gestión de acciones asociadas a embalses:
  - Identificar, prevenir y atender riesgos relacionados con la implementación de alertas tempranas.
  - Estudios de evaluación y zonificación del riesgo por movimientos en masa, avenidas torrenciales, inundación e incendios forestales y amenaza sísmica, en los municipios del Oriente antioqueño.
  - Formulación del Plan de gestión de los riesgos asociados al uso del embalse Peñol – Guatapé.
  - Instalación y generación de información de cinco estaciones de transmisión satelital.
  - Participación en talleres regionales de Consejos Municipales de Gestión del Riesgo del Oriente Antioqueño, organizados por el PNUD y Cornare.
  - Operación segura y confiable de los embalses ante vertimientos (alertas tempranas, protocolos de comunicación, identificación y manejo del impacto por variación de niveles en función de los caudales turbinados en las centrales hidroeléctricas; pronóstico diario de caudales, operación de estaciones y otros).
- Estudio y plan de acción de la problemática de sedimentación del embalse Porce II y las centrales La Vuelta y La Herradura.
- Recuperación aproximada de 30,200 m^2 en 64 focos erosivos.
- Construcción y adecuación de trampas y fosos de aceite, con el fin de proteger los recursos naturales ante un evento de derrame de aceite en subestaciones de energía eléctrica.

Manejo y revegetalización de taludes

Para 2013 se busca fortalecer la **creación de alianzas** y optimización de estrategias para la prevención y respuesta ante emergencias, y mantener el factor de vulnerabilidad en rango bajo para todas las **presas** de EPM y la seguridad de las instalaciones localizadas aguas abajo de los embalses.

Continuidad de la operación de las centrales de generación y del sistema de acueducto. Factor de vulnerabilidad en rango bajo en todas las presas de EPM, mediante la inspección, medición y análisis del comportamiento de las variables geotécnicas y sísmicas, estudios de estabilidad y diseño e implementación de planes de emergencia, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

Crecimiento inesperado de poblaciones de algas en el embalse Peñol-Guatapé. Gestión conjunta con las instituciones locales, regionales y nacionales, y comunidades para la implementación del plan de acción que permita atender este fenómeno; incluye monitoreo biofísico, divulgación y sensibilización, e investigación aplicada.

Manejo de contingencias

- Atención y reporte a los 29 eventos que se registraron en 13 cuencas abastecedoras de acueductos y que obligaron a suspender el suministro de agua a plantas de potabilización en 10 ocasiones. Se informó a las autoridades correspondientes.
- Identificación, contención y recolección de siete derrames que se presentaron en instalaciones de EPM y medidas implementadas:
  - 1 de biodiesel (90 m^3) por falla en válvula de llenado que ocasionó rebose en tanque de almacenamiento.
  - 3 de aceite hidráulico (40 l) por rotura de mangueras en grúa.
  - 1 de aceite lubricante (20 gal) por rotura en recipiente plástico.
  - 2 de aceite (20 gal) por daño en transformador.
- Venteo controlado de gas natural comprimido -GNC- (2,700 m^3) y contención y limpieza de derrame de aceite por accidente de vehículo.
- Atención de 24 conatos de incendios forestales en predios de EPM que afectaron 15.8 ha (0.00158 km^2) de bosque natural y 5.4 ha (0.00054 km^2) de bosque plantado.
- Participación en la investigación de eventos de descargas de color, dos en el río Medellín – Aburrá y uno en la quebrada La Mina (Envigado), y en otros en los que se vertieron elementos que afectaron la calidad de las fuentes hídricas.

Control de incendio

29 eventos asociados a cuencas abastecedoras

- 14 eventos por incremento en turbiedad y color a límites no permisibles, asociada a fenómenos como deslizamientos, movimientos en masa, arrastre de sedimentos o material vegetal, manejo inadecuado de aguas, entre otras.
- 8 derrames de porquinaza.
- 3 de aguas residuales domésticas por rebose de pozos sépticos.
- 4 por fugas de gasolina.

24 conatos de incendios forestales

Ejecución del estudio "Modelamiento espacio-temporal de incendios forestales", para predecir la forma de dispersión del fuego y determinar medidas óptimas de atención y prevención.

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales

Acción: bosques naturales, plantaciones forestales y áreas protegidas

La infraestructura para la prestación de servicios de EPM requiere la ocupación de territorios con valor para la biodiversidad, algunos de ellos cuentan con figuras legales de protección y otros, aunque no las tienen, son igualmente importantes.

Predios en áreas de alta biodiversidad

El 89 % de los predios propiedad de EPM se encuentra en áreas de alta biodiversidad que no están bajo una figura legal de protección.

Predios de EPM bajo figura de protección legal

EPM posee 410 km² en el departamento de Antioquia, de los cuales el 11 % (embalses, sistemas de abastecimiento de acueducto y centrales hidroeléctricas) están ubicados en ecosistemas terrestres y de agua dulce y son protegidos por las autoridades ambientales con fines de conservación específicos, a través de la declaración de reservas nacionales, regionales o locales.

Alinderamiento de predios con cercos, para la protección de la vegetación

Predios en áreas protegidas (km²)

El 94 % de los predios en áreas protegidas se halla en inmediaciones del embalse Piedras Blancas y la central hidroeléctrica Guatapé.

Coberturas vegetales en predios de EPM

50 % de los terrenos que EPM protege tienen cobertura natural, el 31 % constituyen áreas de embalse y el 19 % restante son áreas de plantaciones forestales.

Hábitats protegidos

El 50 % de los hábitats que EPM protege, están en cobertura natural.

Áreas restauradas por EPM

7.25 km² fueron restaurados con el fin de que estas áreas lleguen a un estado sano y funcional.

Áreas restauradas (km²)

El 82 % de las áreas restauradas está en inmediaciones de la central hidroeléctrica Porce II.

Tamaño y ubicación de las áreas de hábitats protegidos

Ubicación	Área de embalse (km²)	Área con cobertura natural (km²)	Área con plantación forestal (km²)
Embalse y sistema de abastecimiento Piedras Blancas - La Honda	0.18	12.46	13.51
Embalse y sistema de abastecimiento La Fe	1.50	0.39	0.53
Sistema de abastecimiento Río Buey - Río Piedras	0.22	0.45	0.20
Central hidroeléctrica Troneras	4.72	3.43	6.36
Central hidroeléctrica y subestación Porce II	9.85	29.88	0.5
Minicentral hidroeléctrica Dolores	0.05	4.29	0.23
Embalse Miraflores	7.23	26.86	6.18
Central hidroeléctrica y subestación Guatapé	68.71	19.77	6.96
Central hidroeléctrica y subestación Playas	7.37	40.09	1.17
Central hidroeléctrica y subestación Riogrande I	0.24	3.06	3.18
Central hidroeléctrica y subestación Tasajera	0.00	2.22	0.00
Central hidroeléctrica Niquía	0.00	0.00	0.88
Embalse Riogrande II	12.15	3.86	31.08
Central hidroeléctrica Porce III	5.18	40.37	0.00
Total	**117.4**	**187.13**	**70.78**

El 19 % del hábitat que EPM protege, tienen plantaciones forestales.

Vivero "Los Guayacanes", en el municipio de Amalfi

La localización y el tamaño de los terrenos propios ubicados en áreas de alta biodiversidad, se presentan en la siguiente tabla.

Localización y tamaño de terrenos propios ubicados en áreas de alta biodiversidad

Infraestructura	Área total (km^2)	Subregiones del Departamento de Antioquia
Centrales hidroeléctricas y subestaciones Guatapé, Porce II, III, Troneras, Playas, Riogrande I, Dolores, Tasajera, Niquía, La Sierra, La Vuelta y microcentral Nutibara.	289.55	Oriente, Nordeste, Norte, Valle de Aburrá, Magdalena Medio y Occidente.
Embalse y sistema de abastecimiento de Riogrande II, Miraflores, Piedras Blancas - La Honda, La Fe - Río Buey - Río Piedras.	118.9	Norte y Oriente
Circuitos en zonas de amortiguamiento del Parque Paramillo, DMI Páramos Bosques Altoandinos y Bajo Cauca-Nechí; zona ribereña río Cauca; área de reserva La Forzosa (Anorí); área de reserva Morro Azul (Yarumal) y redes del circuito R10-40 Cerro El Volador.	1.38	Norte, Bajo Cauca, Valle de Aburrá y Nordeste
Tanque La Asomadera.	0.01	Valle de Aburrá
Redes de gas.	0.01	Valle de Aburrá

El 71 % de las áreas propiedad de EPM, corresponde a la infraestructura para la generación de energía eléctrica.

Impactos ambientales

Algunos de los impactos más significativos sobre la biodiversidad en la construcción y operación de infraestructura son:

- Alteración de caudales y calidad físico-química de agua.
- Reducción o fragmentación de hábitat.
- Formación de nuevos hábitat.
- Alteración de la dinámica trófica y reproductiva de organismos.
- Muerte y desplazamiento de fauna.
- Conservación de coberturas naturales.

Rescate de fauna silvestre, proyecto Ituango

Las líneas de transmisión de energía eléctrica representan un riesgo de colisión para las aves; durante su construcción se interviene la vegetación y puede darse una pérdida de conectividad de los bosques. Varios de estos impactos son reversibles en la medida en que las coberturas afectadas (masa boscosa, rastrojos altos, bajos y pastos) se autorecuperan mediante procesos de sucesión vegetal natural.

Las redes de distribución de energía eléctrica en áreas urbanas interfieren con el componente arbóreo, para ello se realizan prácticas silviculturales con equipos y herramientas especializadas, con cables aislados y cubiertos (redes compactas), entre otros, que permiten una buena calidad del servicio, evitan accidentes eléctricos y minimizan el deterioro de la masa arbórea.

El vertimiento de aguas residuales a la salida de la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando, procedente del tratamiento secundario, tiene un volumen que no supera el 1 % del caudal medio anual del río Medellín, cuyo canal es suficiente para recibir esta descarga y dada la calidad físico-química y microbiológica de esta corriente hídrica, no genera impactos en la biodiversidad.

En la térmica La Sierra se hace una descarga de agua a mayor temperatura a un brazo del río Magdalena, cumpliendo con el límite permisible de temperatura, por lo que no se presuponen impactos.

Comunidad y medio ambiente
Tema: gestión integral de cuencas y servicios ambientales

Acción: biodiversidad

Comprende las acciones planificadas e implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

De las 157 especies reportadas, solo 39 están incluidas en registros nacionales; las demás son reconocidas por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) en riesgo de extinción. Ocupan territorios del departamento de Antioquia donde EPM desarrolla operaciones. En predios de la central hidroeléctrica Porce II, se encontró una nueva especie de reptil: *Anadia antioquensis sp.*

Iguana verde

Número de especies en peligro de extinción

El 62 % de las especies en peligro de extinción, corresponden a la categoría “preocupación menor”; en tanto que el 6 % son consideradas “en peligro crítico”.

Lista de especies en peligro de extinción

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
Vizcaína, cachaca, sardina	*Curimata mivartii*	EN	Bosque húmedo tropical
Jetudo Valle, Pataló cuenca del Magdalena, besote	*Ichthyoelephas longirostris*	EN	Bosque húmedo tropical
Bocachico, pescado, chico de boca	*Prochilodus magdalenae*	CR	Bosque húmedo tropical
Dorada, picuda	*Salminus affinis*	VU	Bosque húmedo tropical
Doncella, niña, gata, fría, señorita, barbul rollera	*Ageneiosus caucanus*	EN	Bosque húmedo tropical
Bagre rayado, pintadillo tigre Magdalena	*Pseudoplatystoma fasciatum*	CR	Bosque húmedo tropical
Rana de lluvia gargantimanchada	*Eleutherodactylus fallax*	VU	Bosque húmedo tropical
Salamandra corpulenta café	*Bolitoglossa lozanoi*	VU	Bosque húmedo tropical
Tortuga, tortuga de río	*Podocnemis lewyana*	EN	Bosque húmedo tropical
Morrocoy, morocoyo	*Geochelone carbonaria*	CR	Bosque húmedo tropical
Guacharaca	*Ortalis erythroptera*	VU	Bosque húmedo tropical
Pavón colombiano	*Crax alberti*	CR	Bosque húmedo tropical
Inca negro	*Coeligena prunellei*	EN	Bosque húmedo montano bajo
Torito capiblanco	*Capito hypoleucus*	EN	Bosque húmedo tropical
Piha antioqueña	*Lipaugus weberi*	CR	Bosque húmedo tropical
Chango colombiano	*Hypopyrrhus pyrohypogaster*	EN	Bosque húmedo montano bajo
Oso Hormiguero Palmero	*Myrmecophaga tridactila artata*	VU	Bosque húmedo tropical
Tití gris	*Saguinus leucopus*	VU	Bosque húmedo tropical
Mico de noche chocoano	*Aotus lemurinus*	VU	Bosque húmedo tropical
Mico de noche andino	*Aotus griseimembra*	VU	Bosque húmedo tropical
Marimonda del Magdalena	*Ateles hybridus hybridus*	CR	Bosque húmedo tropical
Marimonda del Magdalena	*Ateles hybridus brunneus*	CR	Bosque húmedo tropical
Nutria, lobito de río	*Lontra longicaudis*	VU	Bosque húmedo montano bajo, Bosque húmedo premontano, Bosque húmedo tropical, Bosque muy húmedo montano bajo, Bosque muy húmedo premontano
Tigrillo gallinero, tigrillo, oncilla	*Leopardus tigrinus pardinoides*	VU	Bosque húmedo tropical

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
Jaguar, tigre real, tigre mariposo	*Panthera onca centralis*	VU	Bosque húmedo tropical
Danta colombiana, danta	*Tapirus terrestris colombianus*	CR	Bosque húmedo tropical
Guagua loba	*Dinomys branickii*	VU	Bosque húmedo montano bajo
Chaquiro dulce	*Podocarpus guatemalensis*	VU	Bosque húmedo tropical
Pino colombiano	*Podocarpus oleifolius*	VU	Bosque húmedo premontano, Bosque húmedo montano bajo
Hojarasco del Espinal	*Magnolia espinalii*	CR	Bosque húmedo montano bajo
Molinillo del río Cauca	*Magnolia hernandezii*	EN	Bosque húmedo montano bajo
Roble	*Quercus humboldtii*	VU	Bosque húmedo montano bajo
Carrá	*Huberodendron patinoi*	VU	Bosque húmedo tropical
Abarco, chibugá	*Cariniana pyriformis*	CR	Bosque húmedo tropical
Garcero, cañagria, tapaliso	*Licania arborea*	EN	Bosque húmedo tropical
Cedro	*Cedrela odorata*	EN	Bosque húmedo tropical
Carreto	*Aspidosperma polyneuron*	EN	Bosque húmedo tropical
Palma de cera del Quindío	*Ceroxylon quindiuense*	EN	Bosque húmedo montano bajo
Nolí	*Elaeis oleifera*	EN	Bosque húmedo tropical
Mono cotudo	*Alouatta seniculus*	LC	Bosque húmedo tropical
Chupaflor	*Amazilia saucerrottei*	LC	Bosque húmedo tropical
Colibrí, tominejo	*Amazilia tzacatl*	LC	Bosque húmedo tropical
Lora	*Amazona amazonica*	LC	Bosque húmedo tropical
Lora	*Amazona autumnalis*	LC	Bosque húmedo tropical
Lora	*Amazona ochrocephala*	LC	Bosque húmedo tropical
Guacamaya	*Ara ararauna*	LC	Bosque húmedo tropical
Gonzala	*Ara severus*	LC	Bosque húmedo tropical
Chilaco, gallineta	*Aramides cajaneus*	LC	Bosque húmedo tropical
Garza	*Ardea cocoi*	LC	Bosque húmedo tropical
Perico	*Brotogeris jugularis*	LC	Bosque húmedo tropical

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
Garcita del ganado	*Bubulcus ibis*	LC	Bosque húmedo tropical
Bebehumo, aguila	*Busarellus nigricollis*	LC	Bosque húmedo tropical
Gavilán caminero	*Buteo magnirostris*	LC	Bosque húmedo tropical
Aguila sabanera	*Buteogallus meridionalis*	LC	Bosque húmedo tropical
Chonga, garza	*Butorides striata*	LC	Bosque húmedo tropical
Copetona	*Camptostoma obsoletum*	LC	Bosque húmedo tropical
Chupahuevos	*Campylorhynchus griseus*	LC	Bosque húmedo tropical
Guereguere, carcaco	*Caracara cheriway*	LC	Bosque húmedo tropical
Guala	*Cathartes aura*	LC	Bosque húmedo tropical
Buchipecosa	*Catharus ustulatus*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Certhiaxis cinnamomeus*	LC	Bosque húmedo tropical
Chavarrí	*Chauna chavaria*	NT	Bosque húmedo tropical
Martín pescador	*Chloroceryle amazona*	LC	Bosque húmedo tropical
Anfibio	*Cochranella susatamai*	VU	Bosque húmedo tropical
Mielerito	*Coereba flaveola*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Colostethus inguinalis*	LC	Bosque húmedo tropical
Torcaza, tortolita	*Columbina talpacoti*	LC	Bosque húmedo tropical
Gallinazo negro	*Coragyps atratus*	LC	Bosque húmedo tropical
Garrapatero	*Crotophaga ani*	LC	Bosque húmedo tropical
Anfibio	*Cryptobatrachus fuhrmanni*	VU	Bosque húmedo tropical
Chorola	*Crypturellus soui*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Dendrobates truncatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Iguasa	*Dendrocygna autumnalis*	LC	Bosque húmedo tropical
Reinita	*Dendroica petechia*	LC	Bosque húmedo tropical
Boga	*Donacobius atricapilla*	LC	Bosque húmedo tropical
Carpintero real	*Dryocopus lineatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Copetona	*Elaenia flavogaster*	LC	Bosque húmedo tropical
Anfibio	*Eleutherodactylus penelopus*	VU	Bosque húmedo tropical
---	*Euphonia laniirostris*	LC	Bosque húmedo tropical

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
Cernícalo	*Falco sparverius*	LC	Bosque húmedo tropical
Viudita	*Fluvicola pica*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Formicivora grisea*	LC	Bosque húmedo tropical
Perico	*Forpus conspicillatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Barrero	*Furnarius leucopus*	LC	Bosque húmedo tropical
Habia ahumada	*Habia gutturalis*	NT	Bosque húmedo tropical
---	*Heliconia sp.*	VU	Bosque húmedo tropical
Guaco	*Herpetotheres cachinnans*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Hirundo rustica*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Hylophilus flavipes*	LC	Bosque húmedo tropical
Anfibio	*Hyloscirtus gr. Bogotensis*	NT	Bosque húmedo tropical
Algarrobo	*Hymenaea courbaril*	VU	Bosque húmedo tropical
Matatabaco, comejenero	*Hypnelus ruficollis*	LC	Bosque húmedo tropical
Guanoso	*Hyptidendron arboreum*	VU	Bosque húmedo tropical
Turpial	*Icterus nigrogularis*	LC	Bosque húmedo tropical
Indio desnudo	*Bursera simaruba*	VU	Bosque húmedo tropical
Gallito de ciénaga	*Jacana jacana*	LC	Bosque húmedo tropical
Tigrillo	*Leopardus sp*	VU	Bosque húmedo tropical
Tigrillo	*Leopardus wiedii*	NT	Bosque húmedo tropical
Trepatroncos	*Lepidocolaptes souleyetii*	LC	Bosque húmedo tropical
Rabi blanca, torcaza	*Leptotila verreauxi*	LC	Bosque húmedo tropical
Garrapatero, sirirí bueyero	*Machetornis rixosa*	LC	Bosque húmedo tropical
Martín pescador	*Megaceryle torquata*	LC	Bosque húmedo tropical
Carpintero	*Melanerpes rubricapillus*	LC	Bosque húmedo tropical
Pigua, garrapatero	*Milvago chimachima*	LC	Bosque húmedo tropical
Sinsonte	*Mimus gilvus*	LC	Bosque húmedo tropical
Chamón	*Molothrus bonariensis*	LC	Bosque húmedo tropical
Reinita, suelda	*Myiozetetes cayanensis*	LC	Bosque húmedo tropical

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
---	*Notharchus tectus*	LC	Bosque húmedo tropical
Guacharaca	*Ortalis guttata*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Pachyramphus cinnamomeus*	LC	Bosque húmedo tropical
Guarumera	*Patagioenas cayennensis*	LC	Bosque húmedo tropical
Torcaza	*Patagioenas subvinacea*	VU	Bosque húmedo tropical
---	*Pera colombiana*	VU	Bosque húmedo tropical
Chupaflor	*Phaethornis anthophilus*	LC	Bosque húmedo tropical
Cocora café	*Phimosus infuscatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Atrapamoscas	*Phyllomyias griseiceps*	LC	Bosque húmedo tropical
Cheja, Maizera	*Pionus menstruus*	LC	Bosque húmedo tropical
Cardenal	*Piranga olivacea*	LC	Bosque húmedo tropical
Cardenal, abejero	*Piranga rubra*	LC	Bosque húmedo tropical
Bichofué	*Pitangus sulphuratus*	LC	Bosque húmedo tropical
Polla azul	*Porphyrio martinicus*	LC	Bosque húmedo tropical
Reinita	*Protonotaria citrea*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Pseudoscops clamator*	LC	Bosque húmedo tropical
Puma	*Puma concolor*	NT	Bosque húmedo tropical, Bosque húmedo premontano
Gato de monte	*Puma yagouraroundi*	VU	Bosque húmedo tropical
Golondrina	*Pygochelidon cyanoleuca*	LC	Bosque húmedo tropical
Petirrojo	*Pyrocephalus rubinus*	LC	Bosque húmedo tropical
Toche, cardenal, pico de plata	*Ramphocelus dimidiatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Papayero	*Saltator maximus*	LC	Bosque húmedo tropical
Rey gallinazo	*Sarcoramphus papa*	LC	Bosque húmedo tropical
Canario	*Sicalis flaveola*	LC	Bosque húmedo tropical
Perro de monte	*Speothos venaticus*	NT	Bosque húmedo tropical
Semillero	*Sporophila intermedia*	LC	Bosque húmedo tropical

Nombre común	Nombre científico	Categoría de riesgo	Zona de vida
Semillero	*Sporophila minuta*	LC	Bosque húmedo tropical
Golondrina	*Stelgidopteryx ruficollis*	LC	Bosque húmedo tropical
Vencejo	*Streptoprocne zonaris*	LC	Bosque húmedo tropical
Soldadito	*Sturnella militaris*	LC	Bosque húmedo tropical
Pis cuis	*Synallaxis albescens*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Tachycineta albiventer*	LC	Bosque húmedo tropical
Sinfín, trespies	*Tapera naevia*	LC	Bosque húmedo tropical
Tatabra	*Tayassu pecari*	NT	Bosque húmedo tropical
Caracachero, batara	*Thamnophilus doliatus*	LC	Bosque húmedo tropical
Azulejo	*Thraupis episcopus*	LC	Bosque húmedo tropical
Verderejo, verdulejo	*Thraupis palmarum*	LC	Bosque húmedo tropical
Vaco	*Tigrisoma lineatum*	LC	Bosque húmedo tropical
Espatulilla, pico de barco	*Todirostrum cinereum*	LC	Bosque húmedo tropical
---	*Trattinnickia lawrencei*	VU	Bosque húmedo tropical
Chorlito	*Tringa solitaria*	LC	Bosque húmedo tropical
Cucarachero	*Troglodytes aedon*	LC	Bosque húmedo tropical
Sirirí	*Tyrannus melancholicus*	LC	Bosque húmedo tropical
Caravana	*Vanellus chilensis*	LC	Bosque húmedo tropical
Yerbero, chirri	*Volatinia jacarina*	LC	Bosque húmedo tropical
Cedro negro	*Juglans neotropica*	EN	Bosque húmedo montano bajo
Zarigüeya	*Didelphis marsupialis*	LC	Bosque húmedo montano bajo
Ardilla	*Sciurus granatensis*	LC	Bosque húmedo montano bajo
Carpintero	*Melanerpes rubricapillus*	LC	Bosque húmedo montano bajo
Pico de barco	*Todirostrum cinereum*	LC	Bosque húmedo montano bajo

Acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad:

- Estudios sobre ecología de las poblaciones ícticas y conectividad ecológica.
- Inventario de plancton, macroinvertebrados y peces.
- Investigaciones de calidad del agua en embalses (procesos físicos, nutrientes, sedimentos, limnoecología, agroquímicos, contaminantes emergentes y sustancias húmicas).
- Rescate de 822 peces en el río Porce.
- Captura y reubicación de fauna y ahuyentamiento de avifauna y mamíferos.
- Monitoreo de poblaciones de nutria neotropical (*Lontra longicaudis*).
- Estimación de la densidad poblacional de tití gris (*Saguinus leucopus*) en el área de influencia de Porce III.
- Formulación del Plan Integral de Manejo Forestal.
- Manejo silvicultural de 6.81 km^2 de plantaciones forestales para mejorar el desarrollo, rendimiento y condiciones fitosanitarias.
- Establecimiento de 1.60 km^2 de guadua, caucho, coníferas y especies nativas en zonas de protección de embalses.
- Entrega de árboles para huertos leñeros.
- Estudios de silvicultura urbana en corredores de distribución de servicios públicos (planeamiento de arborización, valoración económica del paisaje y manejo en redes subterráneas).
- Instalación de 391 km de cable ecológico en las redes de distribución de energía.
- Gestión interinstitucional con las autoridades ambientales y otros.

Ninia atrata , (Falsa coral)

Comunidad y medio ambiente
Tema: Cambio Climático

Acción: estrategia de Cambio Climático-ECC

La ECC corresponde al conjunto de objetivos, metas, declaratoria, lineamientos estratégicos, plan de acción 2012 -2018, plan de monitoreo y seguimiento, que se realizan en el marco del Plan Ambiental Estratégico 2012 – 2015, para lograr una gestión integral del **cambio y la variabilidad climática**, acorde, además, con los propósitos del protocolo de Kioto en lo que aplica a Colombia.

Inventario de gases efecto invernadero (GEI) 2012

Fue elaborado según "Protocolo de GEI, estándar corporativo de contabilidad y reporte (edición revisada), GHG Protocol", con alcance 1 (emisiones directas)[1], alcance 2, (emisiones indirectas)[2] y un avance en alcance 3 (otras emisiones indirectas)[3].

1 Emisiones de alcance 1: emisiones directas, provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la empresa. (Fuente: Adaptado de MGM Innova – EPM, Inventario GEI 2008-2009, 2011).

2 Emisiones de alcance 2: emisiones indirectas, provenientes de la generación de electricidad, calor o vapor importado o adquirido (suministrado por fuentes externas a las fronteras de la organización) y consumido por la organización. (Fuente: MGM Innova – EPM, Inventario GEI 2008-2009, 2011).

3 Emisiones de alcance 3: son consecuencia de las actividades de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma. (Fuente:MGM Innova - EPM, Inventario GEI 2008, 2009, 2011).

Se identificaron tres tipos de fuentes:

- Fijas: generadas en la térmica La Sierra, en la PTAR San Fernando y en los consumos de energía eléctrica y combustibles fósiles para las operaciones de la empresa.
- Fugitivas: originadas en las subestaciones (mantenimiento), redes de distribución de gas (asociadas a fugas) y de energía (pérdidas), y en equipos de refrigeración y aire acondicionado (mantenimiento).
- Móviles: producidas por 393 vehículos y 286 motos utilizadas para el transporte de personal, insumos y materiales de la empresa.

Los métodos empleados para determinar las emisiones son en su mayoría cálculos a partir de factores de emisión de la UPME[4] (teniendo en cuenta el consumo de combustibles) y el potencial de calentamiento global para los GEI[5] (CO_2, N_2O, CH_4, SF_6 y algunos gases refrigerantes).

4 Según directrices del IPCC. Los factores de emisión están ajustados para Colombia por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

5 Valores aprobados por el Protocolo de Kioto para su primer período de compromiso (2008-2012) - Panel intergubernamental de cambio climático (IPCC), 1996. (Fuente: MGM Innova – EPM, Inventario GEI 2008-2009, 2011).

Emisiones GEI EPM, por alcance

	2010		2011		2012	
Emisiones por alcance	Emisiones (toneladas CO_2 equivalente)	Participación (%)	Emisiones (toneladas CO_2 equivalente)	Participación (%)	Emisiones (toneladas CO_2 equivalente)	Participación (%)
Emisiones alcance 1	472,742.73	82.44	31,330.25	38.22	322,233.00	83
Emisiones alcance 2	100,666.33	17.56	50,634.59	61.78	67,098.00	17
Emisiones totales	573,409.06	100.00	81,964.84	100.00	389,331.00	100.00

En 2012 se logró presentar los resultados del inventario GEI, para un mayor número de fuentes que en 2011 y 2010. Se incluyeron las emisiones por pérdida de electricidad y las asociadas a la digestión anaerobia, entre otras; se afinó la metodología, se corrigió el reporte de emisiones fugitivas de gas, y se ajustó el inventario de los dos años anteriores.

Emisiones GEI EPM, por fuente

Las emisiones GEI aumentan 375 % con respecto a 2011, debido principalmente a que la térmica La Sierra operó un mayor número de horas que en 2012 y a que tuvo un mayor consumo en fuel oil.

Las emisiones totales en toneladas de CO_2 equivalente por MWh de energía generada se estiman en 0.0214, calculadas como las emisiones provenientes de la generación de electricidad (excluyendo transporte y distribución de electricidad y gas), sobre la cantidad de electricidad generada; por su parte, las emisiones totales en toneladas de CO_2 equivalente por MWh de energía producida por fuentes fósiles se tasan en 0.4972.

Como avance del alcance 3 se tienen las emisiones asociadas a:

1,045.13 toneladas de CO_2 equivalente por 8,031 viajes aéreos[6], y 3,814.99 toneladas de CO_2 equivalente por transporte terrestre a través del 66 % de los proveedores que prestan este servicio[7].

Para 2013 se espera analizar y gestionar inventarios de GEI 2008 a 2012, con el fin de definir y priorizar metas de mitigación, y ampliar el alcance 3 a partir de la identificación de las acciones más relevantes.

6 Información suministrada por la empresa tramitadora de tiquetes aéreos que la obtiene a partir de la página OACI, Organización de Aviación Civil Internacional.
7 Se incluye el consumo de combustibles de gasolina y diesel.

Alumbrado Navideño EPM

Emisiones de GEI, evento Alumbrado Navideño paseo del río Medellín

807.7 toneladas de CO_2 equivalente, 13 % más que en 2011 (714 toneladas de CO_2 equivalente), debido a:

- Incremento del **38.8 %** en el número de visitantes (pasaron de 27,668 a 38,394 promedio día).
- Aumento en **38.9 %** del consumo de energía (923.6 MWh en 2012 versus 664.6 MWh en 2011).
- Incremento del factor de emisión del sector eléctrico de 0.1027 kg CO_2/kWh en 2011 a **0.1252 kg** CO_2/kWh en 2012.

En 2012 se evaluaron diferentes alternativas para compensar las emisiones de los eventos navideños de 2010 a 2012, y para 2013 se tiene como reto lograr certificaciones de eventos neutros.

Emisiones GEI, Evento Alumbrado Navideño paseo del río Medellín

Se emplearon bombillas de menos de 1 vatio de consumo y se utilizaron proyectores LED.

Proyectos emisiones evitadas

Desde 2004 se han generado reducciones de emisiones de GEI con el registro de los proyectos "Jepírachi" (Código 0194, abril de 2006) y "La Vuelta y La Herradura" (Código 0735, enero de 2007), como mecanismo de desarrollo limpio (MDL) ante la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático.

Jepírachi inició su segundo periodo crediticio (2012 a 2018) con el reporte de monitoreo de 2011 y la atención de las auditorías de verificación respectivas.

En cuanto a La Vuelta y La Herradura no se logró finalizar la validación del segundo periodo crediticio que permitirá la comercialización de dichos certificados. Para 2013 se espera definir esta situación.

Otras emisiones evitadas que no se comercializan, corresponden al biogás que se genera en la PTAR San Fernando y que se aprovecha para su autoconsumo.

En 2012 el ahorro fue de 30 % y las emisiones evitadas fueron 43,444.2 toneladas CO_2 equivalente, un 13.6 % menos que en 2011 (50,315.6 toneladas CO_2 equivalente), debido a que este depende de la calidad del lodo.

Parque eólico Jepírachi

Emisiones GEI evitadas, por proyecto

Estas emisiones se calcularon con base en la metodología para proyectos de generación conectados a la red del IPCC.

Del total de la reducción de emisiones, el 62.6 % se comercializan.

Otros proyectos de reducción y compensación de emisiones GEI

- **PTAR Bello como Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL),** se obtuvo aprobación del proyecto por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) y la validación. Se espera para 2013 su registro ante Naciones Unidas.
- **Proyecto Ituango**, se formuló el proyecto y documento de descripción; se espera para 2013 la validación y registro ante el estándar Verified Carbon Standard (VCS).

Vulnerabilidad, riesgo y adaptación

Principales acciones:

- Caracterización de riegos relacionados con desastres naturales y cambio climático identificados en el mapa de riesgo empresarial, y conformación de equipo de trabajo.
- Gestión de convenio con la Universidad Nacional para desarrollar la aplicación de modelos climatológicos en las cuencas donde EPM tiene presencia. Se espera iniciar ejecución en 2013.
- Documento de justificación y propuesta metodológica para el estudio de riesgos y vulnerabilidad a la variabilidad climática y los efectos del cambio climático.

Gestión interinstitucional

- Socialización de la declaratoria y estrategia de cambio climático en eventos como Charlas Verdes, III Feria Internacional del Medio Ambiente, II Congreso de Pacto Global: Sostenibilidad para un mercado incluyente y globalizado, y Coloquio desarrollo y crisis climática.
- Participación en talleres nacionales para la formulación de la Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono liderada por el MADS, en el III Congreso Nacional del Clima y Energía como panelista, en las mesas del nodo regional de Antioquia para el cambio climático y en la del Sistema de Gestión Ambiental de la Alcaldía de Medellín.
- Participación y patrocinio en la iniciativa Caring For Climate liderada por la Red Local de Pacto Global y SUMAR.

Comunidad y medio ambiente
Tema: Cambio Climático

Acción: otras emisiones y medidas de manejo

Las principales fuentes de óxido de nitrógeno (NO_x), y de óxido de azufre (SO_x) identificadas por EPM en sus actividades, productos y servicios están asociadas al consumo de combustibles fósiles, en la operación de sus vehículos, maquinaria y equipos y en generación de energía térmica.

Así mismo, se identifican otras emisiones de benceno, material particulado menor de 10 micrómetros (MP_{10}), CO (monóxido de carbono), COV (compuestos orgánicos volátiles) asociado al parque automotor.

Emisiones NO_x y SO_x

En la siguiente tabla se muestran las emisiones de otros contaminantes para las principales fuentes de EPM.

Emisiones NO_x y SO_x

Actividad o instalación	Emisiones 2010 toneladas/año		Emisiones 2011 toneladas/año		Emisiones 2012 toneladas/año		Variación 2012/2011	Variación 2012/2011
	NO_x	SO_x	NO_x	SO_x	NO_x	SO_x	NO_x	SO_x
Térmica La Sierra (estimadas a partir de muestreo Isocinético)	43.81	---	19.64	1.33	283.52	11.97	1,343.58%	800.00%
Máquinas y vehículos*	---	---	0.11	4.50	0.10	3.80	-9.09%	-15.56%
Transporte vehículos de EPM *	0.41	9.21	0.32	6.22	0.28	6.58	-12.50%	5.79%
Total	44.22	9.21	20.07	12.05	283.90	22.35	1,314.55%	85.48%

*Estimadas por factores de emisión de la UPME y consumo de combustibles.

Las emisiones aumentaron en 1,314 % y 85 % para NO_x y SO_x, respectivamente, debido a que la térmica La Sierra operó más horas (130.8) con combustible líquido que en 2011 (14.8 horas) para respaldar su cargo por confiabilidad.

Emisiones por benceno, material particulado (MP), monóxido de carbono (CO) y compuestos orgánicos volátiles (COV)

Estas emisiones se estiman para los 393 carros y 286 motos de la flota de EPM, a partir de factores de la Agencia de Protección del Medioambiente (EPA) de los Estados Unidos[1], que incluyen las características de los vehículos y las distancias recorridas[2].

1 Factores de emisiones del Modelo internacional de emisiones vehiculares (IVE), financiado por la EPA.

2 No incluye vehículos tipo canasta o grúas que tienen su mayor consumo energético en labores detenidas, es decir que operan en el sitio de trabajo, más no por km recorrido.

Otras emisiones flota EPM (toneladas/año)

Año	Benceno (toneladas/año)	Material particulado (toneladas/año)	CO (toneladas/ año)	COV (toneladas/ año)
2010	0.55	1.34	230.17	15.55
2011	0.27	0.78	137.64	11.96
2012	0.59	1.03	121.19	15.62
Variación 2012/2011	Benceno (%)	Material particulado (%)	CO (%)	COV (%)
	119.10	**31.71**	**-11.95**	**30.59**

Frente a 2011 las emisiones de CO disminuyeron, mientras que las de otros compuestos aumentaron, debido al incremento en el consumo de diesel.

Estaciones de servicio gas natural vehicular

Proyecto de modernización del parque automotor EPM
2 montacargas bicombustibles, 10 vehículos eléctricos y 6 motos eléctricas[1] adquiridos (COP 1,002 millones invertidos).

1 En 2011 se adquirieron 6 motos, para un total de 12.

Ahorros por el uso de gas natural en el Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá SITVA 20 articulados

EPM participó en la estimación de las emisiones[3] del SITVA que permitió obtener las comparaciones entre el diesel Euro IV y gas natural, para un año de operación, teniendo en cuenta rutas y número de vehículos, que muestran las siguientes reducciones:

Comparación emisiones con diesel Euro IV versus gas natural

Tipo de combustible	NOx	COV	MP (‹ a 10 micrómetros)	SO_2	CO_2
Emisiones diesel Euro IV (Kilogramos /km recorrido año)	6,884,727	1,261,222	40,241	76,497	751,044,765
Emisiones gas natural (Kilogamos /km recorrido año)	203,625	67,116	1,471	1,223	481,881,140
Reducción de emisiones por uso del gas natural	6,681,103	1,194,106	38,770	75,274	269,163,624
Porcentaje de reducción	97.04	94.68	96.34	98.40	35.84

Reducciones estimadas en un recorrido de 125 km

3 A partir de los factores de emisión IVE (Modelo Internacional de Emisiones Vehiculares) de James M. Lenis. Handbook of air quality management. http://www.aqbook.org.2010. Noviembre 2010.

Comunidad y medio ambiente
Tema: producción y consumo sostenible

Acción: uso eficiente de la energía

Busca reducir o mantener los consumos de energía domésticos e industriales en las distintas operaciones de la empresa que están bajo su control.

Los registros de consumo de energía incluyeron 413 instalaciones, 7 más que en 2011 (1.72 %).

Parque eólico Jepírachi

Generación de energía

EPM reporta en su balance energético 2012 una oferta nacional de 15,703.38 GWh/año y una demanda interna de 5,870,152.91 GJ/año.

Generación de energía, según fuente

Fuente	2010		2011		2012		Variación 2012/2011
	GWh/año	%	GWh/año	%	GWh/año	%	(%)
Hidroeléctrica	13,169	92.6	13,779	99.30	15,020.2	95.65	9.01
Eólica	39	0.3	42.4	0.306	56.3	0.359	32.82
Térmica	1,011	7.1	54.88	0.40	626.9	3.99	1,042.34
Total	**14,219**	**100**	**13,876.28**	**100**	**15,703.38**	**100**	**13.17**

En orden de magnitud, la matriz energética mantiene la hidroelectricidad con 95.65 %, la térmica 3.99 % y la eólica 0.36 %.

Respecto del balance de 2011, se destaca un crecimiento aproximado del 4 % en la generación de energía térmica con la operación de la térmica la Sierra durante 10 meses, debido al intenso verano que caracterizó el año 2012.

Se mantiene el incremento en la generación de la energía hidroeléctrica, con variación del 9.01 % respecto a 2011, debido principalmente a la operación a plena capacidad de la central Porce III.

Las mini y micro centrales de energía instaladas en el sistema de acueducto, reportan una generación de 122,210,000 kWh en 2012, un 42 % más que en 2011, debido a que en este útimo año la central Piedras Blancas no operó durante 8 meses.

Se reconocen las tendencias mundiales por la inclusión de otras tecnologías que permitan balancear la canasta de energéticos; en este sentido, se resalta:

- Desarrollo de iniciativas de eficiencia energética.
- Avance hacia la certificación del edificio EPM bajo estándar LEED.
- Investigación de otras fuentes de energía como carbón, madera y biomasa.

Consumo de energía

Se incluyen 393 vehículos activos de la flota EPM (automóviles, camperos, camiones, buses, microbuses, tractocamiones y volquetas), 286 motocicletas y 413 instalaciones, discriminados por las fuentes utilizadas.

Consumo de energía, según fuente

Fuente de energía	Total consumo energético (GJ/año) 2010	Total consumo energético (GJ/año) 2011	Total consumo energético (GJ/año) 2012	Total consumo energético 2012 (%)
Diesel	42,094	50,658.01	49,615.56	0.85
Fuel oil	0	19,793.59	250,352.49	4.26
Gasolina corriente	19,732	18,630.80	17,143.26	0.29
Gasolina extra	7,470	7,354.70	5,922.91	0.10
Gas natural	8,441,296	454,989.73	4,861,456.60	82.82
GLP	92.44	119.71	1,577.22	0.03
Biogás	19,267	112,188.01	96,866.88	1.65
Energía eléctrica	612,731	494,951.42	419,913.14	7.15
Energía eléctrica autoproveída	-	135,752.83	167,304.85	2.85
Total	**9,148,163**	**1,294,439**	**5,870,152.91**	**100**

El mayor consumo lo registra el gas natural (82.82 %), seguido de energía eléctrica (7.15 %) y en tercer lugar el fuel oil (4.26 %).

Variaciones del consumo por tipo de energético 2012 frente a 2011, se deben a factores operativos, así:

- En energía eléctrica se destacan los **mantenimientos en las turbinas** de las centrales Guadalupe III y Guadalupe IV, los bombeos en el embalse La Fe, el incremento de personas en sedes regionales y algunos campamentos, las adecuaciones para el aire acondicionado y la adquisición de equipos con baterías eléctricas.

Casa de máquinas de la central hidroeléctrica Porce III

- En gas natural las diferencias se explican por el período de generación de la térmica La Sierra, con consumos de **12.6 millones** m³/año en 2011 a **134.2 millones** m³/año en 2012.
- En fuel oil el aumento se explica por las demandas en los procesos operativos de la térmica La Sierra, que debió operar **130.8 horas** con combustible líquido para respaldar el compromiso de EPM ante el Sistema Interconectado Nacional, mientras que en 2011 solo lo utilizó por **14.8 horas.**

Consumos energéticos en las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR)

En la tabla siguiente se muestran los consumos de energía en las PTAR. Si bien en 2011 la tendencia fue a la baja con respecto a 2010, en 2012 aumentan nuevamente.

Planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando

Consumos energéticos en las plantas de potabilización (PTAP)

- **2.75 %** menos de consumo de energía (kWh/año) que en 2011.
- **3.5 %** menos de kWh por m³ de agua potabilizada que en 2011.

Consumo promedio de energía por metro cúbico potabilizado

Se observa una reducción en el consumo de energía debido a mejoras en el proceso (operación remota y adquisición de equipos de alta eficiencia).

Cogeneración en las plantas de tratamiento de aguas residuales San Fernando y El Retiro

Con el metano producido en la digestión anaeróbica de lodos en la planta San Fernando, se autoabasteció aproximadamente el 30 % de la energía eléctrica requerida, para un total de 5,575 kWh/año.

Consumos de energía en las PTAR

PTAR	Fuente de energía	2010 (kWh)	GJ/ año	2011 (kWh)	GJ/año	2012 (kWh)	GJ/año	Variación 2012/2011 (%)
San Fernando	Biogás	5,352,000	19,267	5,629,700	20,267	5,575,059	20,070	-1.0
	Energía eléctrica	13,530,678	48,710	13,238,827	47,660	13,321,802	47,958	0.6
El Retiro	Energía eléctrica	270,640	974	264,120	950.8	270,760	974.7	2.5
Totales		**19,153,318**	**68,952**	**19,132,647**	**68,878**	**19,167,621**	**69,003**	**0.2**

Se presenta una disminución en el biogás que se genera, asociado a la calidad del lodo.

Consumos en sede principal de EPM

Aumento en **0.19 %** al pasar de 16,767 millones de kWh/año en 2011 a 16,800 millones de kWh/año en 2012, asociado al incremento en 100 personas y a la mayor operación de los sistemas de aire acondicionado y ventilación.

Consumo promedio de energía eléctrica por persona, Edificio EPM

La tendencia a disminuir este consumo se asocia a las acciones de modernización y otras que incluyen cambio de hábitos.

Consumos en la flota de EPM

Disminuyen las demandas de gasolina extra y corriente, y aumentan consumos de gas natural y diesel.

Consumo por tipo de combustible, flota EPM

En diesel el incremento se asocia a una mayor demanda para la operación de vehículos.

Ahorros de energía por viajes evitados

Disminución en las demandas de combustibles por desplazamientos aéreos y terrestres debido a la implementación de las **redes de sinergia,** como mecanismo de información y divulgación de mejores prácticas entre las empresas del Grupo EPM, que en 2012 ascendieron apróximadamente a **176 reuniones** con participación de **3,088 asistentes.**

Se estima que con este mecanismo, por cada reunión, se evitó el **desplazamiento aéreo de 3 personas en promedio** por **90 minutos**, y **desplazamientos terrestres** de **120 minutos.**

Para el cálculo de ahorros de energía se acordó detallar en 2013 los soportes de seguimiento y medición de las redes de sinergia, con los parámetros necesarios para esta medición.

Comunidad y medio ambiente
Tema: producción y consumo sostenible

Acción: uso eficiente del agua

Busca reducir o mantener los consumos de agua para los diferentes usos: doméstico, industrial y de enfriamiento, en las operaciones de la empresa que están bajo su control.

Los registros de agua captada y consumida incluyeron 327 instalaciones, 16 más que en 2011 (5 %). Los principales resultados fueron:

- **17,437 millones** de m³ fue el consumo de agua superficial.
- **98.3 %** del agua utilizada se destinó a los procesos productivos de generación de energía.
- **16 %** aumentaron los consumos de agua (más de 17 mil 437 millones de m³) respecto a 2011, asociado a mayor operación de la térmica La Sierra (10 meses (2012) a 5 (2011)) y de la hidroeléctrica Porce III (12 meses (2012) a 3 (2011)), lo que demandó un 66.95 % y 158.87 % respectivamente, más de agua.
- **2,474 m³** fue el consumo total de agua subterránea.
- **121.8 m³** fue el consumo total de agua de origen pluvial.
- **42.50 %** fue la reducción en el consumo de agua de origen pluvial (121.76 m³).
- **423,147.1 m³** fue el consumo total de agua proveniente de acueductos.
- **43.41 %** de agua recirculada en el lavado de filtros del proceso de potabilización (3,361,782 m³).
- EPM no utiliza para su consumo fuentes de aguas protegidas bajo el Convenio Ramsar u otras figuras similares de protección de carácter nacional o internacional.

Porcentaje de recirculación en aguas de lavado de filtros

11.75 % de reducción en el porcentaje de recirculación frente a 2011, debido a la calidad del agua afluente en las plantas de potabilización. A menor calidad del agua se reduce la recirculación.

Utilización y consumo de agua por tipo de uso en centrales de generación de energía e instalaciones de soporte

Dependencias	Productivo (m³/año)	Doméstico (m³/año)	Refrigeración (m³/año)	Total (m³/año)
Área La Sierra	4,856	6,342	68,572,727	68,583,925
Área Guadalupe	6,186,167,637	69,909	---	6,186,237,546
Área Guatapé	4,458,786,680	22,604	3,881,871	4,462,691,155
Área Metropolitana y otras	1,780,483,370	1,424	---	1,780,484,794
Área Porce III	4,641,504,520	24,586	---	4,641,529,106
Total	**17,066,947,064**	**124,865**	**72,454,598**	**17,139,526,526**

El consumo doméstico y de refrigeración de las centrales fue despreciable respecto del total del agua utilizada.

Consumo de agua, Edificio EPM

El consumo per cápita en el edificio, que incluye al personal flotante, fue de 37.89 litros/persona/día, 8.74 % menos que en 2011.

22 fuentes de las captadas superan el 5 % del volumen (o caudal) promedio anual de la corriente, el doble de las reportadas en 2011, debido a la disminución del caudal promedio de las quebradas por la baja pluviosidad que se presentó en 2012 y por el incremento en la demanda de consumos de sitios donde el sistema depende de una única fuente.

3,686,083 m³ es el balance en el aumento de los consumos de agua de las PTAP y PTAR. No obstante, en algunas de ellas hubo disminuciones por la dinámica de operación del sistema y las condiciones ambientales y sociales del Valle de Aburrá.

7.1 % menos fue el consumo de agua en el Edificio EPM respecto a 2011, lo cual representa un ahorro de 5,907 m³.

Planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando

Consumo de agua por tipo de fuente para las PTAP y PTAR

Planta		2010		2011		2012	
		Agua superficial (m³/año)	Acueducto externo (m³/año)	Agua superficial (m³/año)	Acueducto externo (m³/año)	Agua superficial (m³/año)	Acueducto externo (m³/año)
PTAP	Aguas Frías	663,359	---	667,233	---	596,833	---
	Ayurá	155,321,931	---	170,678,726	---	159,772,072	---
	Barbosa	1,418,337	---	1,567,971	---	1,605,519	---
	Caldas	3,448,588	---	3,326,879	---	3,525,413	---
	La Cascada	2,826,332	---	1,834,396	---	1,699,706	---
	La Montaña	6,567,208	---	5,909,696	---	6,859,975	---
	Manantiales	107,924,385	---	99,878,278	---	113,920,318	---
	San Antonio de Prado	2,341,949	---	2,366,458	---	2,457,406	---
	San Cristóbal	4,201,930	---	4,431,318	---	4,288,799	---
	Villa Hermosa	7,314,351	---	3,384,867	---	2,992,885	22,864
	Palmitas	---	---	31,609	---	29,902	---
PTAR	El Retiro	---	445	---	539	---	421
	San Fernando	---	166,203	---	161,702	---	153,642
Subtotal		292,028,370	166,648	294,077,431	162,241	297,748,828	176,927
Total		**292,195,018**		**294,239,672**		**297,925,755**	

Las fuentes de captación de consumo de EPM para las PTAP son las aguas superficiales. Para las PTAR son los acueductos.

Comunidad y medio ambiente
Tema: producción y consumo sostenible

Acción: vertimientos y medidas de manejo

Los vertimientos de las aguas residuales son producto de las actividades y procesos que ejecuta la empresa. Para ello implementa medidas de manejo con el fin de cumplir exigencias normativas y gestionar adecuadamente los impactos ambientales.

Durante 2012, los registros de vertimientos incluyeron 327 instalaciones, 18 más que en 2011. Los principales resultados fueron:

- **29 %** fue el aumento del caudal vertido respecto de 2011, asociado a mayor operación de la térmica La Sierra (10 meses (2012) a 5 (2011)) y la hidroeléctrica Porce III (12 meses (2012) a 3 (2011)), lo que demandó un 66.95 % y 158.87 % respectivamente, más de agua.
- **20.1 %** menos en vertimientos domésticos (66,561 m³ total) respecto a 2011, por acciones para el ahorro del agua.
- **114 millones de m³** de aguas residuales totales, de los cuales el 99 % recibió tratamiento.

Vertimientos totales

- **68.6 millones m³** en generación energía (Térmica la Sierra).
- **42.7 millones m³** en las PTAR.
- **1.8 millones m³** en las PTAP.
- **180 mil m³** en las instalaciones de soporte administrativo.
- **50 mil m³** en transmisión y distribución de energía.
- **643.5 m³** en distribución y comercialización de Gas.

Planta de potabilización Manantiales

Vertimientos industriales y domésticos, 2012

Valores en m³/ año y en %

Termoeléctrica La Sierra | PTAR San Fernando | 10 PTAP | PTAR El Retiro | Edificio EPM | Doméstico Instalaciones

Los mayores vertimientos fueron en su orden, térmica La Sierra, la PTAR San Fernando y las 10 PTAP.

Vertimientos industriales y domésticos, 2012

Instalaciones	Tipo de tratamiento	Destino	Caudal (m3/año)
10 PTAP	Ninguno	Alcantarillado	1,710,738
	Ninguno	Corriente de agua	71,976
PTAR San Fernando*	Secundario	Corriente de agua	42,698,238
PTAR El Retiro*	Secundario	Corriente de agua	664,364
Termoeléctrica La Sierra	Secundario (Residual Industrial)	Corriente de agua	4,446
	Ninguno (enfriamiento)	Corriente de agua	68,572,727
Edificio EPM	Ninguno (Enfriamiento)	Alcantarillado	26,234
Subtotal			113,748,723
Doméstico de instalaciones			266,561
Total			**114,015,285**

* Los caudales reportados corresponden al vertimiento de las PTAR en la prestación del servicio de saneamiento y de sus actividades propias.

Vertimientos domésticos

266,561.4 m³ fue el total de vertimientos domésticos y en su mayoría se dispuso en alcantarillado.

Vertimientos de origen doméstico

Los principales vertimientos están asociados al Edificio EPM y a las oficinas de atención a clientes.

Vertimientos de origen doméstico

Instalaciones	Tipo de tratamiento	Destino	Caudal (m^3/año)	DBO_5 (mg/l)	SST (mg/l)
Acueducto y Alcantarillado	Ninguno	Alcantarillado	12,885.26	---	---
Gas	Ninguno	Alcantarillado	643.5	---	---
Generación Energía	Primario	Corriente de agua	1,499.88	165.03	24.53
	Secundario	Corriente de agua	17,233.72	71.43	38.19
	Primario	Campo de infiltración	4,176.84	42.01	20.29
	Secundario	Campo de infiltración	2,580.40	110.23	41.42
Transmisión y Distribución	Ninguno	Alcantarillado	47,500.93	---	---
	Secundario	Campo de Infiltración	2,712	29.81	32.55
Institucional	Ninguno	Alcantarillado	154,105.27	---	---
Total			**266,561.4**		

Futura planta de tratamiento de aguas residuales Bello

Producción de biosólidos

30,379.81 toneladas (base húmeda) se produjeron en las PTAR San Fernando (30,246.8 toneladas) y El Retiro (133 toneladas), un 10 % más que en 2011, los cuales se aplicaron como:

- Enmienda de suelos (22,466.4 toneladas).
- Materia prima para compost (5,648.9 toneladas).
- Restaurador de suelos (1,916.8 toneladas).
- Reforestación (341.7 toneladas).

Indicador operativo calidad de agua

Con el Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV), EPM desarrolla y opera infraestructura para contribuir a la descontaminación del río Medellín y sus quebradas afluentes, y monitorea la calidad de agua de las corrientes hídricas, como un indicador operativo que refleje el beneficio de la construcción y operación de la infraestructura de recolección de aguas residuales[1].

Se tomaron muestras en 68 quebradas afluentes del río Medellín, 37 de las cuales clasificaron como aceptables, 6 en recuperación y 25 deficientes.

1 El saneamiento total de las quebradas de la cuenca del río Medellín es una responsabilidad compartida, ya que existen diversos factores que inciden en el deterioro ambiental de las fuentes de aguas, cuyo control no es de competencia de EPM.

Planta de tratamiento de aguas residuales PTAR Bello

- Como parte de la contribución a la descontaminación del río Medellín, la PTAR Bello, en construcción, tendrá una capacidad de 5 m^3/s. Tratará más del 70 % de las aguas residuales generadas al sistema de alcantarillado de EPM, en el Valle de Aburrá, para un cubrimiento global, con la PTAR San Fernando, del 95 %; acción que contribuye directamente con los objetivos de desarrollo del milenio, 4, 5 y 7. Esta planta es construida por la filial Aguas Nacionales.

Los programas ambientales y sociales implementados son:

- Información y participación comunitaria. Socialización del proyecto.
- Prevención y atención de daños a la propiedad. Actas de vecindad.
- Educación ambiental.
- Contratación de mano de obra.
- Manejo para la remoción de cobertura vegetal y descapote.
- Manejo ambiental de obras civiles.
- Manejo de fauna (ahuyentamiento, captura y reubicación de fauna existente en el lote de la planta). Es de anotar que no se encontró ninguna especie amenazada ni en vía de extinción.

Comunidad y medio ambiente
Tema: producción y consumo sostenible

Acción: otros consumos y prácticas eficientes

EPM, consciente de que el uso de materiales e insumos influye en el agotamiento de los recursos naturales, dirige sus esfuerzos a la minimización y eficiencia del consumo, tanto en los procesos como en las personas.

Los materiales e insumos más representativos en las operaciones de EPM son:

Papel de uso administrativo

Proveniente de plantaciones forestales productoras con certificación TCF (Totally Chlorine Free). En la siguiente gráfica se reportan los consumos directos (propios de EPM) y los indirectos (contratación de fotocopiado e impresión de facturas).

Consumo de papel

Fuente: EPM- Sistema One World. Cálculos de peso realizados a partir de características del papel con la herramienta:
http://www.papermarket.cl/papermarket/site/pags/20030915112245.html

Reducciones de 4.05 % en el consumo per cápita, 1.54 % en el consumo directo y 28.16 % en fotocopiado, son producto de la gestión y archivo electrónico de documentos y de campañas internas en cambio de hábito.

Carbón activado, cloro, cal y sulfato de aluminio, empleados para el servicio de acueducto

Incremento de los consumos de carbón activado (91.8 %), cloro (11.1 %), cal (7.3 %) y sulfato de aluminio (8.5 %), a causa del deterioro de la calidad de las fuentes de abastecimiento (por algas y otros organismos), sedimentos de borrascas y vertimientos de contaminantes. Adicionalmente se presentó una mayor producción de agua (0.78 %) durante la vigencia.

Principales insumos empleados para la potabilización del agua

Insumos	2010	2011	2012
Carbón activado (toneladas)	256	146	280
Cloro (toneladas)	708	624	693
Cal (toneladas)	1,645	1,322	1,418
Sulfato de aluminio (toneladas)	8,491	7,389	8,016
Agua potabilizada (Mm^3)	292	288	290

Tendencia a aumentar el consumo de insumos de 2011 a 2012.

Cantidad de insumos utilizados por m^3 de agua potabilizada

Pese al incremento en cantidades empleadas, el consumo de insumos por m^3 potabilizado disminuyó para todos, con excepción del carbón activado.

En 2013 se iniciará en dos plantas de potabilización la implementación de otras alternativas de desinfección, mediante la aplicación de oxidantes mixtos, que permitirán disminuir el consumo de cloro.

Aceite dieléctrico empleado en la generación, transmisión y distribución de energía

Aunque se incrementó el consumo total, se redujeron las compras de este insumo (51.9 %), debido al reuso de mayor cantidad de aceite usado (filtrado empleando tierra fuller).

Consumo de aceite dieléctrico

Año	Nuevo requerido en:		Filtrado reutilizado (kg)	Total (kg)	% reutilizado
	Infraestructura existente (kg)	Nuevos proyectos o equipos (kg)			
2010	33,484.55	---	36,004.57	69,489.12	51.8
2011	252,206.00	326,732.00	14,212.00	593,150.00	2.4
2012	122,026.93	156,972.37	570,861.60	849,860.90	67.2

Incluye las cantidades de aceite inmersas en nuevos equipos y las empleadas por terceros en el llenado de reparación y mantenimiento, y los consumos del proyecto "Antioquia Iluminada".

Planta de regeneración de aceite dieléctrico

En 2013 se pondrá en marcha esta planta, que permite un mayor porcentaje de reuso del aceite, y por ende, se obtendrán reducciones en sus consumos y residuos.

Comunidad y medio ambiente
Tema: producción y consumo sostenible

Acción: gestión integral de residuos sólidos

Comprende acciones para el manejo adecuado de los residuos. Incluye mitigación de impactos, optimización económica y maximización de los beneficios ambientales y sociales relativos al aprovechamiento.

6,467 toneladas de residuos generados, provenientes de 430 instalaciones[1] que corresponden al 99 % del total de EPM.
5.39 % es la reducción de residuos (kg/persona/año) en el edificio EPM[2], frente a 2011, por la gestión electrónica de documentos, la impresión en papel reutilizable y en doble cara, y la campaña Ecorazón, que en esta vigencia se enfocó en el manejo adecuado de residuos y consumo sostenible.

1 El número total de instalaciones de EPM en 2011 fue de 424 y, en 2012 se incrementó a 434, de estas reportaron 418 y 430, respectivamente.
2 El Edificio EPM alberga a 4,140 personas (3,900 funcionarios y 240 contratistas), 70% del total de EPM.

Residuos sólidos generados por EPM

Reducción total de 1.1 % con respecto a 2011. La cantidad de residuos de tala y poda disminuyó en 10 %.

Manejo de Residuos

Ver video

Residuos aprovechados

Incremento del 76.5 % (2011) al 81% (2012) del total de residuos aprovechados.

Esto se debe a mejoras en la separación en la fuente de reciclables no peligrosos, incremento de puntos limpios, compostaje en nuevas instalaciones y a la permanencia de la práctica "pique y aplique" de residuos de tala y poda, utilizados como nutriente en arbolado urbano.

Residuos sólidos gestionados por EPM

El 62 % de los aprovechados son residuos de tala y poda. Se redujo la disposición y el almacenamiento.

Gestión de otros residuos

- **9,078 toneladas** de residuos no generados por EPM, provenientes de las cuencas de drenaje, fueron retirados de embalses, rejillas y sedimentadores de ingreso a plantas de tratamiento.
- **0.05 %** corresponde a plásticos, llantas y envases que contuvieron sustancias peligrosas.
- Cerca del **94%** de estos residuos fueron dispuestos.
- **6 %** se aprovechó para reciclaje de plástico y trozado de madera y plantas acuáticas, estos dos últimos para enmienda orgánica en bosques.

Residuos extraídos de embalses de EPM

Residuos sólidos no generados y gestionados

Los residuos no generados y gestionados por EPM son 1.4 veces más que los propios.

Residuos de construcción y demolición (RCD)

214,334.1 toneladas de residuos se generaron en contratos de adecuación, construcción o mantenimiento de instalaciones e infraestructura de EPM, 33 veces más que el total de los producidos directamente por EPM (6,459 toneladas), los cuales fueron entregados a depósitos autorizados.

Gestión de residuos

Tipo de residuo	Gestión
Reciclables de tipo doméstico	Entregados a recuperadores formales e informales.
Reciclables de procesos productivos	Comercializados.
Residuos biodegradables	Aprovechamiento de tala y poda y parte de restos de alimentos, los demás son dispuestos.
Peligrosos	Entregados a gestores autorizados. Los aprovechables son comercializados, el resto son tratados o dispuestos en rellenos de seguridad. Los PCB están almacenados.
No reciclables ni peligrosos	Entregados a empresas de aseo para su disposición.

Con la implementación de planes de manejo integral de residuos -PMIR- en las diferentes instalaciones y dependencias de la empresa, se busca prevenir o minimizar la cantidad de residuos generados, mejorar la separación y gestionarlos de acuerdo con las jerarquías establecidas en políticas nacionales.

Acciones:

- **277 equipos de cómputo** (equivalentes 2,428 kg) fueron entregados al programa "Computadores para Educar", usados en instituciones educativas de estratos sociales bajos y en regiones apartadas.
- **1,335.8 kg** de equipos de cómputo inservibles y **6,741.01 kg** de otros RAEE[3] se comercializaron con gestores autorizados.
- **11 recipientes** para la recolección de pilas y plaguicidas de uso doméstico, entregados por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), se ubicaron en diferentes instalaciones de EPM para uso de la comunidad y funcionarios.
- Entrega de pilas usadas en procesos productivos y administrativos al programa posconsumo **Recopila.**
- **495 ecoladrillos**[4] entregados a las fundaciones Cultivos de amor y Futuro para la niñez.
- Inclusión en pliegos de condiciones asociados a contratos de construcción o mantenimiento de redes de:
  - Manejo integral de residuos a contratistas.
  - Capacitaciones, acompañamiento y asesoría en el tema.
- Minimización de residuos de **RCD**, por el uso de tecnología avanzada en la construcción del Interceptor Norte (tunelería tipo topo).

3 Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

4 Ecoladrillo. Recipiente de pet lleno de residuos inorgánicos secos compactados, que se emplea en construcciones en reemplazo del ladrillo o adobe. De no aprovecharse estos residuos, serían enviados a rellenos sanitarios.

Tecnologías que evitan reubicación de población sobre la tubería, reducen el impacto sobre la movilidad vehicular y peatonal, la emisión de material particulado, el arrastre de sedimentos, y las afectaciones que pueden causarse a bienes de terceros por excavaciones:

- **Perforación dirigida para la construcción de redes de gas y aguas. En aguas también se empleó Pipe Bursting[1].**
- **Revestimiento de tubería de alcantarillado existente[2], que reduce rugosidad, evita que se deseche y alarga la vida.**
- **Implementación de manera voluntaria, del Sistema globalmente armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos (SGA), para el etiquetado de algunas sustancias químicas empleadas en los procesos productivos y en laboratorios**

1 Rotor que destruye la tubería existente y la reemplaza por una flexible.

2 Mediante inversión de manga o felpa impregnada con resina.

Colegas

Identificación

Composición	Son colegas para EPM las empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios en el país. La interacción con colegas se despliega en diferentes organizaciones gremiales e instancias donde se discuten temas de interés común para este sector. EPM pertenece a las siguientes organizaciones: **Gremios y asociaciones nacionales:** Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Actividades Complementarias e Inherentes - **Andesco** - Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica - **Acolgen** - Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica - **Asocodis** - Asociación Colombiana de Gas Natural - **Naturgas** - Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética Regional - **Cocier** - Comité Colombiano de Energía - **Cocme**, que representa el Consejo Mundial de Energía en Colombia - Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico - **Cidet** - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana - **ACI** - Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – **Cecodes**. **Asociaciones internacionales:** Asociación Latinoamericana de Energía Eólica - **Lawea** - Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento - **Aloas** - International Water Asociation **IWA** - International Hydropower Association - **IHA** - World Business Council for Sustainable Development - **Wbcsd**. **Asociaciones comerciales** Cámara de Comercio Colombo Americana - Cámara de Comercio México Colombia - Federación Nacional de Comerciantes - **Fenalco**.

Objetivo de relacionamiento	Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno (económica, social y ambiental), con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector, en el marco de una relación de colaboración con los colegas.
Temas relevantes	Política de crecimiento con sostenibilidad y su despliegue. Desarrollo normativo y sectorial con foco en sostenibilidad.
Líder del plan de relacionamiento	Subdirección Relaciones Institucionales.

Logros 2012

- Se realizaron alianzas interempresariales con Excelec International para el desarrollo de local de medidores para energía prepago y con Renault – Sofasa para evaluación técnica de vehículos eléctricos.
- Se participó a través de los gremios en temas regulatorios relacionados con el esquema de comercialización de gas natural y sus temas conexos; y la nueva metodología de remuneración de la actividad de distribución de gas natural.
- Se consolidó la gestión en Concentra Inteligencia en Energía a través de la participación como miembro de la Junta Directiva en representación de los distribuidores y de la interacción en el Comité de Información como validador y promotor de reportes e informes sectoriales.
- Se hizo evaluación conjunta de viabilidad de masificación de los vehículos eléctricos en Colombia.
- Elección del Gerente General EPM como Presidente de la Junta Directiva de Andesco.
- Elección de EPM como coordinador suplente en la Cámara de Aguas de Andesco.

Retos 2013

- Robustecer nacional e internacionalmente el liderazgo de EPM en temas de sostenibilidad, propiciando el establecimiento de acuerdos con actores del grupo de interés.
- A través de los gremios, mejorar la coordinación interinstitucional para compartir prácticas en diferentes temas.
- Avanzar en la capacidad de construir alianzas y sinergias con otros actores del mercado, en intereses comunes.

Colegas
Tema relevante: gestión gremial

En el marco del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de EPM, se concibe el relacionamiento con los Colegas como una estrategia coordinada de sostenibilidad, que promueva un comportamiento responsable del sector mediante iniciativas enfocadas en la gestión normativa y en el desarrollo sectorial.

Logros 2012

Temas normativos y regulatorios

En 2012 EPM participó en el análisis y construcción de propuestas regulatorias presentadas para el sector de gas, evaluación ambiental estratégica, la discusión sobre el mínimo vital de agua, normas sobre vertimientos y tasas retributivas; tarifas regionales de aguas y el proceso de consulta previa para el desarrollo de proyectos.

Desarrollo sectorial

EPM participó desde los distintos gremios a los que pertenece, en estudios asociados con tarifas y competitividad de los sectores y con el desarrollo de proyectos de infraestructura.

Retos 2013

- Apoyar desde el Consejo Asesor de Planeación de la Transmisión –CAPT- la definición de un posible cambio en la conexión al Sistema de Transmisión Nacional de la interconexión Colombia – Panamá.
- Gestiones regulatorias con énfasis en los Sistemas de Transmisión Regional –STR- garantías y tiempos de las convocatorias.
- Lograr una gestión gremial integrada y coordinada del Grupo EPM.
- Participar en la formulación del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado.

Acciones:

- Iniciativas normativas enfocadas en sostenibilidad
- Iniciativas de desarrollo sectorial

Interconexión eléctrica

Desde Acolgen, EPM ha estado interesada en la interconexión eléctrica con Panamá y Suramérica. En particular, el gremio tuvo una participación muy activa buscando viabilizar la construcción de la línea de interconexión con Panamá, estudiando y comentando las armonizaciones regulatorias entre los dos países y presentando alternativas para el proceso de subasta de los derechos de la línea. Estos esfuerzos no tuvieron resultados positivos por falta de acuerdo en la asignación de riesgos y la falta de voluntad política de Panamá.

5 son los gremios nacionales del sector de servicios públicos a los que pertenece EPM: Andesco, Acolgen, Asocodis, Acodal y Naturgas.

Colegas
Tema relevante: investigación, desarrollo e innovación

El interés de EPM por iniciativas de innovación, desarrollo e investigación dentro de las actividades propias de su negocio, radica no solo en la búsqueda de valor agregado para sí, sino en el impacto social y económico que los desarrollos tecnológicos puedan tener. La gestión en este campo se realiza en gran parte en colaboración con entidades especializadas.

Universidad de Antioquia

Logros 2012

Cidet

EPM es miembro asociado del Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico - Cidet, desde el cual apoyó en 2012 el programa de transformación productiva y liderazgo de la mesa de I+D+i del sector eléctrico.

Ciien

El Centro de Investigación e Innovación en Energía Eléctrica, que funciona con recursos de EPM, terminó el año 2012 con 5 proyectos en ejecución, con una inversión aproximada de COP 8,500 millones, a través de los cuales se está aportando a la formación de 5 estudiantes de doctorado, 14 de maestría y 23 de pregrado.

Comité Universidad - Empresa - Estado

Este comité tiene 10 años de funcionamiento. Fue creado para promover, de manera conjunta entre la universidad y empresarios locales, proyectos que favorezcan el desarrollo local y regional. En 2012 se celebraron 12 convenios para igual número de estudios con diferentes universidades.

Ruta N

La obra civil del edificio Ruta N fue entregada a la ciudad y como primeros habitantes alojó a los miembros de la Corporación Ruta N.

Como corporado de esta institución y además como empresa con presencia en las instalaciones físicas de la Corporación Ruta N, EPM trabajó en las actividades necesarias para adecuar y dotar los espacios que tendrá allí:

- Laboratorios de equipos de asistencia Técnica e investigación en Calidad -Eatic, para apoyo de las actividades relacionadas con pruebas especializadas de equipos y materiales utilizados por EPM.
- Espacios Universidad Grupo Empresarial EPM, para capacitación, desarrollo de la cultura de la innovación y creatividad en el personal del Grupo Empresarial y para actividades de vigilancia tecnológica.
- Showroom, para promoción y comercialización de los productos del Grupo EPM.
- Laboratorios Ciien, para investigación y desarrollo de productos relacionados con energía, enfocados al cumplimiento de los retos del Centro.

Acciones:

- Investigación en Energía
- Comité Universidad – Empresa - Estado (U-E-E)

Ruta N, centro de innovación y negocios de Medellín

Colegas
Tema relevante: asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales

La participación de EPM en diferentes asociaciones y organizaciones tiene por objeto hacer una referenciación nacional e internacional en temas sectoriales y de sostenibilidad, e intercambiar conocimientos y mejores prácticas en materia de prestación de servicios y de gestión empresarial y de sostenibilidad.

Logros 2012

Organizaciones nacionales

En la gestión EPM 2012 en relación con los principios del Pacto Global se destacan los avances en los principios 1 y 2 sobre derechos humanos, por la declaración de la Política Institucional de Derechos Humanos para el Grupo EPM, y el levantamiento del mapa de riesgos en derechos humanos para EPM. También sobresalen la promesa e invitación a proveedores y contratistas a respetar y promover prácticas sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción, mediante el Principio de comportamiento responsable propuesto como base de la relación.

Con la Comisión de Integración Energética Regional, capítulo Colombia -Cocier- EPM participó con otros agentes del Mercado Eléctrico Mayorista colombiano en el grupo de trabajo medio ambiente (GTMA), en el desarrollo de la agenda 2012, y en los talleres Guía de comunicación ambiental y licenciamiento ambiental con el tema de Nueva Esperanza.

Y con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas -Icontec- se estudiaron y actualizaron siete normas relacionadas con aguas.

Parque Eólico Jepírachi

Organizaciones internacionales

En 2012 EPM participó en el Consejo Mundial de Energía (WEC-Cocme) y en la Agencia Internacional de Energía (IEA) en redes de conocimiento y grupos de estudio sobre energía.

Frente al Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible -Wbcsd-, del cual EPM es miembro desde 2011, se participó en la reunión anual de delegados en Seúl (Corea) con el fin de discutir los temas asociados a las áreas focales de trabajo.

El programa de Financiación Social fue incluido en las publicaciones del Wbcsd que divulga casos empresariales de gran impacto socioeconómico.

EPM participó y presentó el caso de Agua no Contabilizada en la Alianza Mundial de Operadores de Agua – Gwopa, y fue conferencista en el Segundo Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento – Aloas.

La organización fue seleccionada por la Asociación Internacional del Agua –IWA para organizar la Quinta Conferencia Internacional Benchmarking en gestión del desempeño.

Acciones:

- Asociaciones y organizaciones nacionales
- Asociaciones y organizaciones internacionales

Visión 2050

El Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible - Wbcsd- formuló con la participación de expertos internacionales lo que se conoce como la Visión 2050, que dice: "En 2050, unos 9,000 millones de personas disfrutarán de un nivel de vida aceptable, acorde con los límites del planeta".

Esto apunta a un "nivel de vida donde la gente tenga acceso y medios para costearse la educación, la atención sanitaria, la movilidad, las necesidades básicas de alimento, agua, energía y vivienda y los bienes de consumo". Y que se pueda "vivir de tal modo que ese nivel de vida se pueda mantener con los recursos naturales disponibles y sin causar más daño a la biodiversidad, el clima y los ecosistemas".

EPM cree en esa visión y aporta a conseguirla desde su participación en el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible.

Colegas
Tema relevante: cooperación interempresarial

Mediante alianzas con otras empresas, EPM desarrolla proyectos de interés para ambos y con impacto en la sostenibilidad en general o en agregación de valor para alguno de los grupos de interés.

Logros 2012

Convenio con Excelec International

A través de este convenio se desarrolló un medidor local de electricidad prepago buscando disminuir costos, tener una alternativa local ante problemas con la logística de importaciones, y fabricar un producto apto para ofrecer al sector eléctrico nacional e internacional.

Ya se obtuvieron las certificaciones exigidas por el mercado eléctrico, se realizó un piloto con las primeras 100 unidades y actualmente se están produciendo 5 mil medidores para que EPM los pruebe e instale en sus clientes.

Excelec y EPM han venido evaluando la posible participación en una empresa que a futuro atienda la producción y comercialización de los medidores prepago y se encargue de proveer para EPM y para el mercado, soluciones enfocadas a las redes inteligentes, Smart grids.

Alianza con Renault – Sofasa

Como resultado de la alianza se tramitó un comodato para entregar a EPM dos vehículos eléctricos que permitan evaluar sus características técnicas y de desempeño con miras a promover la movilidad eléctrica en Colombia.

Reuniones de trabajo con Camacol

El interés de EPM con Camacol como ente que agremia al sector constructor y urbanizador, es definir estrategias de relacionamiento eficaces y productivas con el ánimo de establecer políticas de trabajo conjunto que redunden en beneficio de la comunidad y del sano y adecuado desarrollo y crecimiento de la ciudad y de los demás municipios del Área Metropolitana.

El sector de la construcción y el de los servicios públicos van de la mano y por eso se considera que deben ser dos aliados estratégicos que trabajen en conjunto con las administraciones municipales para impulsar el desarrollo de la región desde lo social, lo ambiental y lo económico.

Colegas
Tema: gestión gremial

Acción: iniciativas normativas enfocadas en sostenibilidad

Desde la gestión con gremios, EPM participa de manera activa y proactiva en el análisis y construcción de iniciativas normativas y regulatorias de beneficio sectorial y para la sostenibilidad de la industria de los servicios públicos.

En 2012, se trabajó, entre otros, en los siguientes temas regulatorios:

Gas

- Propuesta de reglamentación de los aspectos comerciales del mercado mayorista de gas natural.
- Aspectos de remuneración de la confiabilidad del sistema de suministro de gas.
- Proyectos de ley y subsidios al consumo de gas licuado del petróleo.
- Análisis, discusión y propuesta de desarrollo e implementación de conceptos relativos al mercado relevante, integración de mercados, costo de capital, metodologías de eficiencia relativas, entre otros, contenidos en las bases metodológicas propuestas por el regulador para remunerar la actividad de distribución para el próximo período regulatorio.
- Reglamentación del Fondo Especial Cuota de Fomento.
- Regulación y reglamentación de la actividad de revisión periódica de las instalaciones internas de gas natural.
- Análisis, discusión y propuestas sobre los contenidos de la resolución relativa a la remuneración de la actividad de distribución de gas combustible por redes de tubería.
- Propuesta regulatoria sobre la confiabilidad del sector gas, su remuneración y proyectos de importación de gas preaprobados.
- Propuesta regulatoria sobre el mecanismo de comercialización del mercado mayorista de gas, que incluyó la estandarización de contratos, la propuesta de subasta y la organización de un mercado secundario de gas transparente.
- Seguimiento a la reglamentación de la comercialización del gas.
- Realización de estudios sobre la competitividad del sector de gas natural y del gas licuado del petróleo.

Energía

- Realización de acciones regulatorias ante la CREG y ante la Superintendencia de Servicios Públicos relacionadas con el tema de calidad del servicio.

- Seguimiento y gestión a proyectos de ley de impacto para el sector como la reforma tributaria y el de reconexión y suspensión.

- Desarrollo o ajustes regulatorios con la CREG relacionados con el tema de calidad del servicio.

- Comentarios a la CREG sobre remuneración de la actividad de comercialización de energía.

- Gestiones de alto nivel con el Gobierno para buscar mejoramiento de condiciones sociales, ambientales y de manejo de licencias que están obstaculizando la construcción de los proyectos de expansión del sector.

- Seguimiento a la reglamentación y ejecución de las dos subastas de reconfiguración del cargo por confiabilidad que se ejecutaron en el año 2012.

- Participación en la realización de estudios sobre tarifas, metodologías de remuneración y proyectos de infraestructura.

- Análisis de la reglamentación en materia de pérdidas expedida por la CREG logrando mayor apoyo a los planes de reducción de pérdidas.

- Estudio y aportes para el Estatuto sobre Riesgo de Desabastecimiento que fue acogido por el Gobierno Nacional.

- Análisis de la problemática relativa a la expansión del Sistema de Transmisión Regional y al Sistema de Distribución Local e identificación de propuestas de solución.

- Seguimiento y gestión a los proyectos de ley para minimizar sus impactos negativos sobre el sector.

Temas ambientales

- Se participó en la reglamentación y normatización de la metodología para reservar caudales que garantice el funcionamiento ecológico de las fuentes hídricas, los parámetros de vertimiento de aguas residuales, las tasas retributivas por vertimientos puntuales de aguas residuales y el plan de gestión del riesgo del vertimiento.

- Se realizó la revisión y análisis a la propuesta de proyectos normativos entre los que se destacan la resolución para la sustracción de áreas de reserva forestal, la reglamentación de la base de datos georeferenciada para la presentación de estudios ambientales en el marco del licenciamiento, los términos de referencia para el licenciamiento de embalses mayores a 200 millones de m^3, la definición de áreas de influencia para los proyectos y las tarifas para la evaluación y seguimiento de licencias, permisos y concesiones de autoridades ambientales.

- EPM participa en el Comité Asesor de Comercialización – CAC, creado por la CREG, donde adelantó gestiones relacionadas con reglamento de comercialización, calidad en la comercialización, programas para reducción de pérdidas y estudios para la remuneración de comercialización. Además análisis y comentarios a la propuesta de resolución para la definición del Mercado Organizado Regulado y aumento de las restricciones.

- También participa en el Comité Asesor de Transmisión de la CREG, en el que intervino en la definición y aprobación del Plan de Referencia de la Expansión de la Transmisión 2012-2025; en la definición y aprobación de la conexión de la central hidroeléctrica Ituango al STN y en la definición de las obras requeridas en el Área Oriental (Bogotá) para eliminar riesgos de racionamiento. (Nuevo punto de inyección a 500 kV para Bogotá).

Asimismo, EPM lideró ante el Consejo Nacional de Operación –CNO- el análisis de la resolución CREG en la que definió la metodología para la determinación de la Energía Firme para el Cargo por Confiabilidad –ENFICC- de las plantas eólicas, sobre la cual la CREG se había pronunciado de manera negativa ante las observaciones de los agentes. La gestión liderada por EPM identificó dificultades metodológicas que el CNO presentó para que la Comisión se comprometiera a una revisión metodológica de la resolución.

Colegas
Tema: gestión gremial

Acción: iniciativas de desarrollo sectorial

Una de las líneas de trabajo con los gremios del sector, es el desarrollo sectorial mediante acciones conjuntas de generación de conocimiento u otro tipo de proyectos. EPM actúa principalmente en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios públicos y conexos –Andesco-; la Asociación colombiana de generadores Acolgen-, Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía –Asocodis-, Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental –Acodal-.

En 2012 EPM lideró en Andesco la realización de un estudio sectorial para gas y energía con el objetivo de identificar y hacer propuestas de mitigación de variables de entorno (ambientales, sociales, entre otras), que afectan los proyectos de expansión energética en el país.

En la Cámara de Aguas se trabajaron diversos temas, con el objetivo de reducir impactos negativos para el sector e impulsar iniciativas para mejorarlo. Entre ellas el reglamento de agua en bloque e interconexión; tarifas regionales; mínimo vital de agua potable; reglamentación de límites admisibles de sustancias contaminantes en vertimientos y modificación a la reglamentación de tasas retributivas.

Además se trabajó en la implementación de estudios para determinar factores de entorno y hoja de ruta para el desarrollo de proyectos de infraestructura, competitividad en tarifas, avances en proyectos de interconexión en Suramérica, adopción de nuevas tendencias y tecnologías energéticas, entre otras.

Desde Naturgas se adelantaron estudios sobre la competitividad del sector Gas Natural y del GLP.

Con Asocodis EPM participó en estudios sobre metodologías de remuneración de la distribución, con el fin de que el gremio se encuentre preparado de cara al inicio del próximo período regulatorio y en análisis de la problemática relativa a la expansión del STR y SDL.

Desde Acolgen se contrató un estudio de referenciamiento internacional de tarifas con el objeto de identificar mejoras que redunden en mayor competitividad.

Colegas
Tema: investigación, desarrollo e innovación

Acción: investigación e innovación en energía

A través de la Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico – Cidet y del Centro de Investigación en Innovación en Energía -Ciien, que se financia con recursos de la empresa, EPM contribuye a la exploración y desarrollo de energías limpias, eficientes y sostenibles.

Con el Ciien, en 2012 se analizaron y difundieron los resultados de la consultoría "Ciien autónomo y sostenible", sobre la transición de la iniciativa a una nueva figura jurídico-administrativa, con el fin de que cada institución vinculada al Centro fijara una posición al respecto.

Además, durante 2012 el Centro trabajó en un proceso de relacionamiento con el Instituto IC2, de la Universidad de Texas en Austin, USA, con la intención de crear un programa de transferencia de conocimiento sobre competencias que le permitan al Ciien atravesar exitosamente por "el valle de la muerte", como se le llama a ese conjunto de competencias, conocimientos y recursos que trascienden la investigación aplicada, y que son indispensables para llevar el conocimiento producido en el laboratorio a un producto tangible, que llegue exitosamente a un mercado objetivo".

EPM participa como miembro asociado e integrante de la Junta Directiva del Cidet, y en 2012 apoyó el programa de transformación productiva y liderazgo de la mesa de I+D+i del sector eléctrico.

Colegas
Tema: investigación, desarrollo e innovación

Acción: Comité Universidad – Empresa – Estado (U-E-E)

En 2012, el Comité U-E-E- llega a sus 10 años de labores en los cuales cabe destacar la confianza entre los empresarios que participan en esta iniciativa para promover proyectos conjuntos que favorecen el desarrollo local y regional. El Comité representa para el país un caso de innovación social en el contexto de los sistemas regionales de innovación.

Durante el año 2012 la Subdirección I+D Negocios Energía, participó activamente en todas las sesiones e hizo difusión del sistema de I+D de EPM, con el fin de promover la cultura de la innovación a nivel de empresas similares de la región.

En 2012 el Grupo Estratégico de Negocios Aguas de EPM celebró los siguientes convenios con universidades, dentro del Comité U-E-E:

- Convenio con la Universidad de Antioquia: ejecución de un estudio sobre la disponibilidad de aguas subterráneas para el abastecimiento alternativo de circuitos abastecidos por fuentes menores.
- Convenio con las universidades de Antioquia y Nacional: realización del estudio de la problemática ambiental de tres embalses de EPM para la gestión integral y adecuada del recurso hídrico.
- Convenio con el Comité Tecnológico de Antioquia: análisis de la huella hídrica en las cuencas hidrográficas, tomando como caso de estudio la cuenca del río Porce.
- Convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana: tratamiento de aguas residuales y producción de biocombustibles a partir de microalgas.
- Convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana para el desarrollo de dispositivos y equipos para procesos operativos y comerciales del negocio.
- Convenio con la Universidad de Medellín para la definición de un modelo de negocio para la gestión integral de riego.
- Convenio con la Universidad Nacional para el análisis de factibilidad de la estructuración de un centro regional de investigación, desarrollo e innovación del agua.
- Convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira para el estudio hacia un nuevo sector de aguas como consecuencia del ahorro en los consumos residenciales.

Colegas
Tema: asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales

Acción: asociaciones y organizaciones nacionales

EPM participa en la Red Local del Pacto Global Colombia y en el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible - Cecodes, capítulo nacional del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible Wbcsd.

Pacto Global Colombia

EPM es miembro fundador de la Red de Pacto Global en Colombia, sistema articulador de actores, canalizador de flujos de información y generador de cultura hacia la responsabilidad social corporativa para facilitar el desarrollo de acciones comunes y coordinadas para el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de planes y proyectos.

En 2012 EPM fue elegido miembro del Comité de la Red; se postuló por convicción sobre el rol activo que le compete en temas de sostenibilidad a nivel nacional, y por el reconocimiento de la capacidad de la Red para movilizar organizaciones a incorporar comportamientos responsables a través de la aplicación de los principios del Pacto.

Al respecto se destaca que a finales de 2012 se cuenta con 330 organizaciones colombianas adheridas al Pacto Global, 69 más que en 2011.

EPM aprovechó los espacios de formación y eventos ofrecidos por la Red; y fue integrante activo en la mesa de Derechos Humanos, de Anticorrupción, y en la iniciativa Caring for Climate.

ICONTEC

EPM participó en los comités para el estudio y actualización de las siguientes normas técnicas:

CTN 060: Sistemas de recolección, tratamiento, abastecimiento y evacuación de aguas
CTN 090: Manufacturas de caucho
CTN 091: Tuberías, ductos y accesorios de plástico
CTN 092: Productos de plástico - tanques
CTN 103: Tubería de concreto
CTN 127: Elementos mecánicos y electromecánicos
CTN 161: Instalaciones hidráulicas y sanitarias.

Colegas
Tema: asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales

Acción: asociaciones y organizaciones internacionales

EPM participa en el World Energy Council -WEC-Cocme (Consejo Mundial de Energía), en el World Business Council for Sustainable Development WBCSD (Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible) y es signatario del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas.

Consejo Mundial de Energía (WEC-COCME) y Agencia Internacional de Energía (IEA):

EPM participa en redes de conocimiento sobre energía, movilidad eléctrica y eficiencia energética y a través del Ciien (Centro de Investigación e Innovación en Energía) se vincula con grupos de investigación en recursos energéticos y tecnologías energéticas, evaluación de políticas energéticas y climáticas, energía e innovación urbana, y participa en los eventos de divulgación de los escenarios energéticos globales 2050 y marcos globales energéticos, como fuente de información y referenciamiento del contexto energético actual y proyectado, que sirven como insumo para direccionar los programas y proyectos implementados por EPM en estos campos, así como también para establecer su agenda de investigación, desarrollo tecnológico e innovación.

Pacto Global

EPM adhirió en 2006 a la iniciativa de Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, y cada año reitera en el informe de Comunicación de Progreso su voluntad de promover y alinear su actuación con los 10 principios del Pacto en los frentes de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

La interacción con Pacto Global se realiza principalmente a través de la Red Nacional de Pacto Global, que se reporta en entidades y asociaciones nacionales.

Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible – WBCSD

El Consejo Mundial Empresarial para la Sostenibilidad es considerado la organización vocera en temas de sostenibilidad a nivel mundial, y una plataforma para las empresas con el fin de explorar el desarrollo sostenible, compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas, y abogar por posiciones de negocios sobre estos temas, en colaboración con gobiernos, organizaciones no gubernamentales y organizaciones intergubernamentales. EPM es miembro desde 2011.

Hoy existen diversos proyectos y áreas de estudio dentro del WBCSD asociados directamente a la operación de EPM, entre los que están el acceso universal al agua, el trabajo de las principales empresas de energía de todo el mundo para explorar la contribución a las soluciones de acceso a la energía y el rol que tienen en general las empresas en los países en vías de desarrollo para mejorar las condiciones de vida de la población.

En 2012 EPM participó en la reunión anual de delegados en Seúl (Corea), con el fin de discutir los temas asociados a las áreas focales de trabajo.

El programa de Financiación Social fue incluido dentro de las publicaciones del WBCSD que divulga casos empresariales de gran impacto socioeconómico.

Comisión de Integración Energética Regional - CIER

EPM aportó comentarios al documento que CIER preparó para la conferencia Río+20. El aporte, alineado con el objetivo del Grupo de RSE CIER de promover y fortalecer la gestión socialmente responsable del sector de energía de América Latina y con los temas de la agenda Río+20, contenía una propuesta sobre Energía competitiva al servicio del desarrollo humano de América Latina y el Caribe.

Estado

Identificación

Composición	Este grupo está compuesto por las entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.		
Objetivo de relacionamiento	Realizar una gestión interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad ambiental, social y económica del entorno en el que EPM tiene influencia, sin dar lugar a actuaciones que suplanten las funciones de las instituciones estatales.		
Temas relevantes	Gestión normativa Cumplimiento fiscal Articulación empresa - Estado Cooperación internacional Requerimientos y auditorías		
Valor generado y distribuido	**2010**	**2011**	**2012**
	COP 351,072 (10%)	COP 529,074 (13%)	COP 500,812 (12%)
Líder del plan de relacionamiento	Subdirección Relaciones Institucionales.		

Logros 2012

- Seguimiento y gestión directa con el Congreso de la República y el Gobierno Nacional a la agenda legislativa, 40 proyectos de ley gestionados (COP 243,000 millones evitados para EPM).
- Articulación con la Gobernación de Antioquia y los entes territoriales, para el suministro de información de servicios públicos domiciliarios para la formulación de los planes de desarrollo municipales de las nuevas administraciones.
- Formulación del Marco de Actuación con el Estado, que incluye lineamientos asociados al Estado local (entes territoriales).
- Se gestionó con el municipio de Medellín el apoyo a la conexión de usuarios de menores ingresos, por valor de COP 9,900 millones, que fueron avalados por el Concejo Municipal y garantizados por acuerdo municipal.
- Se gestionó con la gobernación de Antioquia el apoyo a la conexión de usuarios en la Subregión Urabá, por valor de COP 1,322 millones de pesos, que serán ejecutados en el primer semestre de 2013.
- Se obtuvieron recursos por COP 16 mil millones del Fondo Especial Cuota de Fomento, que serán invertidos en proyectos de gasificación en los municipios de Amagá, Ciudad Bolívar, San Jerónimo, Sopetrán y Santa Fe de Antioquia, así como subsidios a la conexión de usuarios en otros 14 municipios.
- Consolidación como oferente de cooperación técnica en temas de servicios públicos a empresas de Centroamérica.

Retos 2013

- Lograr una interacción coordinada con el Estado, considerando la gran diversidad de actores dentro del grupo de interés (instituciones del orden nacional, regional y local) y en funciones tan diversas (el ejecutivo, legislativo y judicial), asegurando una posición unificada de EPM en relación con los temas estratégicos.

- Promover en el Gobierno Nacional la solución a las problemáticas estructurales que impiden el desarrollo de proyectos de infraestructura energética en el país.

- Vincular al Estado central en el desarrollo de proyectos sociales en las zonas de desarrollo de proyectos de aguas y energía.

- A partir del documento de desarrollo del Marco de Actuación con Entes Territoriales - MAET, negociado y acordado internamente, celebrar acuerdos con mínimo cinco municipios del Valle de Aburrá.

- Obtener recursos del orden nacional para nuevos proyectos de expansión y penetración del servicio de gas natural EPM.

- Conseguir la participación del servicio de gas natural en el nuevo sistema general de regalías, como herramienta indispensable para la proyección de los esquemas de productividad y competitividad departamental.

- Gestionar la participación de las administraciones municipales de los mercados atendidos, para que apoyen la conexión de familias de menores ingresos al servicio de gas natural EPM.

Estado
Tema relevante: gestión normativa

El Grupo EPM desarrolla sus relaciones con el Estado (Congreso de la República y gobiernos nacional y local), con base en unos principios éticos, enmarcados dentro de sus políticas de Responsabilidad Empresarial y de Comunicaciones. Las relaciones están dirigidas por criterios y valores de transparencia definidos dentro del conjunto de valores de la organización. Estas se materializan siguiendo planes de relaciones con cada subgrupo de interés (Congreso de la República y gobiernos) y bajo unos parámetros específicos de transparencia, discurso y argumentación técnica (no son factibles relaciones transaccionales o negociaciones), y siempre están orientadas en beneficio de la sostenibilidad sectorial (no solo del Grupo EPM).

A través de los gremios de servicios públicos domiciliarios de los que hace parte, y en algunos casos actuando individualmente en razón de la afectación directa, EPM participa de manera proactiva en la actividad legislativa del país, en los temas de impactos para el sector, buscando una normatividad óptima en lo técnico que consulte los intereses globales.

Acciones:

- Políticas públicas
- Aporte regulatorio
- Aporte legislativo EPM

Estado
Tema relevante: cumplimiento fiscal

EPM reconoce que el cumplimiento tributario es un mínimo legal que estrictamente no corresponde a actuaciones de RSE, la cual alude básicamente a compromisos voluntarios. Sin embargo entiende que cumplir los compromisos obligatorios es la base para actuar de una manera socialmente responsable. En concordancia con esto y en aplicación de su Modelo de Responsabilidad Social, considera la divulgación de estas prácticas como un ejercicio necesario en su informe de sostenibilidad y al mismo tiempo una oportunidad para promover el control social.

Acciones:

- Transferencias de Ley 99
- Impuestos locales
- Impuestos, tasas y contribuciones
- Sanciones por incumplimientos normativos

Estado
Tema relevante: articulación empresa - Estado

A través de convenios interadministrativos con diferentes instancias del Estado y mediante estrategias de relacionamiento con el Gobierno Central y algunas iniciativas estatales puntuales, EPM adelantó durante 2012 diversas acciones orientadas a obtener beneficios para la región, en materia de acceso a servicios públicos, infraestructura y vivienda.

Acciones:

- Plan Nacional de Desarrollo – Red Unidos
- Infraestructura
- Vivienda

Programas de relacionamiento con el Estado

Programa	Objetivo	Público	Resultados
Plan de relaciones para brindar apoyo estratégico al negocio de Energía	Estructurar una estrategia coordinada de relaciones con el gobierno central, para ayudar a cumplir los resultados del plan de negocios de Energía	Ministerio Minas y Energía, Ministerio Industria y comercio (Programa de Transformación Productiva), Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA, Ministerio Interior y Ministerio Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	Establecimiento de canales formales con el Gobierno Nacional para la identificación de proyectos y revisión de prioridades EPM-Gobierno asociados al proyecto Hidroeléctrico Ituango y al proyecto de transmisión Nueva Esperanza.
Plan de relaciones para brindar apoyo estratégico al negocio de Aguas	Estructurar una estrategia coordinada de relaciones con el gobierno central, para ayudar a cumplir los resultados del plan de negocios de aguas	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Viceministerio de Aguas y Saneamiento Básico, Ministerio Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Comisión Reguladora de Agua, Departamento de Planeación Nacional	Establecimiento de canales formales con el Gobierno Nacional para el análisis y formulación de políticas regulatorias en tarifas regionales de agua, agua prepago y otros temas relevantes al negocio
Relacionamiento en torno a la formulación de proyectos orientados a Fondos de Apoyo Estatal de la UEN Gas	Definición de procedimientos, documentación y alcances de los proyectos formulados, para obtener recursos no rembolsables del Fondo Especial Cuota de Fomento.	Alcaldías y concejos municipales de San Jerónimo, Sopetrán, Santa Fe de Antioquia, Puerto Nare, Ciudad Bolívar, Amagá, Fredonia y Santa Bárbara.	Obtención de recursos para cinco municipios y presentación de proyectos para tres más. Participación y apoyo completo de las alcaldías luego de un año de ardua gestión en relacionamiento y sensibilización.
Relacionamiento en torno a la obtención de subsidios a la conexión de usuarios de menores ingresos UEN Gas	Mejorar las condiciones de inequidad al acceso del servicio de gas natural domiciliario, obteniendo recursos que apoyen la conexión de usuarios en mercados atendidos por EPM.	Municipio de Medellín, Gobernación de Antioquia, Municipios en la Subregión Urabá: Necoclí, Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	COP 9,900 millones para la conexión de familias de estrato 1, 2 y 3 en Medellin y COP 1,322 millones para los mismos estratos en Urabá.

Fuente: Dirección de Responsabilidad Empresarial EPM.

Estado
Tema relevante: cooperación internacional

La cooperación para EPM significa la búsqueda de sinergias (técnicas y financieras) con entidades nacionales e internacionales dispuestas a contribuir a la promoción y desarrollo de iniciativas que representen soluciones óptimas y sostenibles a las problemáticas sociales y ambientales presentes en los territorios en los que la empresa presta sus servicios.

Logros 2012

- Estructuración del portafolio de cooperación 2012-2013, con la consolidación de los proyectos de cooperación prioritarios para EPM.
- Firma de acuerdo de cooperación con la Agencia Francesa de Desarrollo - AFD.
- Promoción del portafolio de cooperación con posibles cooperantes nacionales e internacionales.
- Obtención de dos becas de capacitación para funcionarios del GEN Aguas y GEN Energía.
- Capacitación a funcionarios del Instituto Costarricense de Electricidad ICE en homologación y optimización de diseños de control de subestaciones eléctricas.

Retos 2013

- Trabajar en la consolidación del apoyo del Gobierno Nacional y en la búsqueda de recursos técnicos y financieros con el apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana, ACI.
- Búsqueda de recursos financieros y de cooperación técnica con cooperantes nacionales e internacionales, para los proyectos priorizados dentro del portafolio de cooperación 2012-2013.

Cooperación intergubernamental

	Detalle de acciones
Misiones atendidas	Delegación del Water.org de Estados Unidos. Presentación del Grupo EPM, aspectos generales del Negocio de Aguas, programas dirigidos hacia la comunidad: Habilitación Viviendas - Contratación Social, opciones de financiación en agua (financiación, refinanciación, prepago), Tarjeta EPM y Estudio Población Vulnerable.
	Delegación del Gobierno de Guatemala. Presentación del Grupo EPM y su funcionamiento.
	Participantes del Tercer Foro Regional de la Alliance for Water Stewardship (AWS) en América Latina y el Caribe. Participación de EPM con presentación del Grupo EPM y la gestión del recurso hídrico.
	Alcaldesa de Orange County y delegación de representantes de empresas o sectores del condado. Presentación del Grupo EPM, energía (energías limpias/renovables). Otros temas de ciudad, coordinación liderada por EPM.
	Delegación de Empresas Públicas de Neiva. Presentación del Grupo EPM y su funcionamiento.
	Representantes de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, EPMAPS de Ecuador. Presentación del Grupo EPM y su funcionamiento.
	Delegación de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia ESPH S.A.- Costa Rica. Presentación del Grupo EPM y su funcionamiento.
	Ejecutivos de Corpoelec de Venezuela. Presentación del Grupo EPM, gobierno corporativo, temas en las áreas de Planificación, Comercial, Gestión Humana, Finanzas y de gestión ambiental.
	Agregado Comercial de Brasil. Presentación del Grupo EPM y su funcionamiento.
Pasantías en EPM	Pasantía de EPM en Costa Rica. Pasantía en Homologación y optimización de los diseños de sistemas de control de subestaciones. Proyecto ejecutado en el marco de la Comisión Mixta Colombia-Costa Rica, por dos funcionarios de EPM del Área Transmisión y Distribución, capacitación desarrollada en el Instituto Costarricense de Electricidad.
	Información entregada al Instituto Costarricense de Electricidad sobre el proceso de gestión empresarial de EPM. Solicitud directa.

	Detalle de acciones
Gestión de relaciones con entidades internacionales	Encuentro de trabajo con el cuerpo diplomático acreditado en Colombia. Presentación del Grupo EPM, sus perspectivas de inversión y cooperación en Colombia y en el ámbito internacional.
	Reunión de trabajo con la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC. Presentación Grupo EPM, estrategia de cooperación EPM, portafolio de proyectos de cooperación EPM y revisión de iniciativas para apoyo de la APC.
	Reunión de trabajo con el Grupo Bancario Alemán, KfW. Presentación Grupo EPM, generación de energía renovable: Parque eólico Jepírachi. Energías renovables y uso racional de la energía: Paneles solares, geotermia y eficiencia energética
	Reunión de trabajo con la embajada de Canadá. Presentación Grupo EPM, estrategia de cooperación EPM, portafolio de proyectos de cooperación EPM.
	Reunión de trabajo con el Banco Interamericano de Desarrollo, BID. Presentación Grupo EPM, modelo de gestión, RSE, gobierno corporativo y proyecto Fondo del Agua.
	Reunión de trabajo con la embajada de países pajos. Presentación Grupo EPM y su modelo de gestión, energía (energías limpias/renovable), proyectos de aguas y proyecto Fondo del Agua.
Convenios de cooperación con entidades de otros países	Corporación Andina de Fomento - CAF. Objeto del convenio: promover programas y proyectos que mejoren el acceso y la calidad de los servicios públicos domiciliarios de energía, agua y saneamiento en los países miembros de la CAF en América Latina, el Caribe y Europa (La región).
	Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS (Quito). Objeto del convenio: establecer entre EPMAPS y EPM relaciones de mutua cooperación y el desarrollo de actividades enmarcadas en la formación y capacitación técnica y profesional.
	Agencia Francesa de Desarrollo - AFD. Objeto del convenio: fortalecer lazos de cooperación técnica, promover la realización de objetivos comunes e identificar proyectos en materia de gestión integrada de los ecosistemas en el marco de proyectos hidroeléctricos y de suministro de agua, así como en distintos aspectos del cambio climático y la cooperación institucional.

Fuente: Dirección de Responsabilidad Empresarial EPM.

Estado
Tema relevante: requerimientos de auditoría

Durante 2012 EPM atendió 761 requerimientos de auditoría, provenientes de la Contraloría Municipal de Medellín, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Contraloría General de la República, entre otros. Este año se decidió, por sugerencia de la Subdirección Jurídica Institucional, especificar los requerimientos hechos por la Personería y la Procuraduría de Medellín, los cuales en años anteriores se habían reportado bajo la categoría "Otros". Los demás entes externos incluidos en el reporte son la Alcaldía de Medellín y otros como la Fiscalía y la DIAN.

Para 2013 se tiene como objetivo fortalecer las relaciones con los entes externos de control y la consolidación del mecanismo de interacción con ellos a nivel de Grupo.

Requerimientos de auditoría 2010-2012

Requerimientos	2010	%	2011	%	2012	%
Contraloría General de la República	8	2%	7	2%	30	3.9%
Contraloría General de Medellín	255	58%	169	41%	258	33.9%
Superintendencia de SSPPD	28	6%	18	4%	68	8.9%
Alcaldía de Medellín	0	0%	4	1%	4	0.5%
Procuraduria de Medellin	0	0%	0	0%	178	23.4%
Personeria de Medellín	0	0%	0	0%	148	19.4%
Otros	145	33%	217	52%	75	9.9%
Total	**436**	**100%**	**415**	**100%**	**761**	**100%**

Fuente: Dirección de Control Interno EPM.

Estado
Tema: gestión normativa

Acción: políticas públicas

Para EPM componen el conjunto de decisiones, acciones, inacciones, instrumentos e incentivos, adelantado o decidido por autoridades públicas, en las que pueden participar los particulares y que están encaminadas a prevenir o solucionar una situación definida como problemática. Las políticas públicas cambian con el tiempo según las necesidades emergentes y el ambiente político.

Logros 2012

Línea base del Observatorio de políticas públicas

Se estableció la metodología para hacer el seguimiento a los instrumentos de política pública nacional. Se diseñó el observatorio, por medio de la construcción de una matriz de políticas públicas que muestra el interés del gobierno sobre ciertos temas y los recursos destinados a ellos.

Se construyó el mapa de políticas públicas:

1. identificación de los temas de políticas públicas del Gobierno Nacional.
2. Revisión de los instrumentos que utiliza el Gobierno Nacional: Plan Nacional de Desarrollo, planes estratégicos de ministerios y altas consejerías y documentos Conpes.
3. Revisión de los recursos disponibles.

Retos 2013

- Entrada en operación del Observatorio de políticas públicas, con el siguiente alcance:
  - Realizar un seguimiento y evaluación de políticas públicas actuales
  - Tener un análisis de prospectiva (Propuestas Plan Nacional Desarrollo 2014-2018)
  - Establecer alianzas para realizar foros y publicaciones de políticas públicas
- Participar e incentivar la modificación al reglamento del Fondo Especial Cuota de Fomento de tal manera que permita incrementar el porcentaje del subsidio a la conexión al 50% y se adapte al nuevo modelo regulatorio propiciado por la Resolución CREG 090.

Estado
Tema: gestión normativa

Acción: aporte regulatorio

Logros 2012

- Durante 2012 EPM participó en el análisis y discusión de propuestas normativas para el sector de aguas.
- Gestión conjunta con las subdirecciones Medio Ambiente y Gestión Regulatoria Energía, para analizar y evaluar proyectos de norma que puedan afectar el negocio de Gas desde diferentes ámbitos, económicos, ambientales y técnicos.

Estado
Tema: gestión normativa

Acción: aporte legislativo

Para EPM el aporte legislativo consiste en lograr que las intervenciones que realiza el Estado (poderes ejecutivo y legislativo) en la reglamentación normativa del sector de los servicios públicos domiciliarios, con sus herramientas jurídicas y económicas, no distorsionen las reglas básicas definidas por la Constitución de 1991, ni comprometan la sostenibilidad del sector, de los agentes que intervienen en él, ni la eficiencia de los servicios y los derechos de los usuarios.

Logros 2012

- Modificación a Ley de Bomberos (1575/12). Se logró excluir un aparte de la norma, que establecía un gravamen para las empresas de energía. Esto evitó incrementos en la tarifa para los usuarios.
- Participación en la Ley de Subsidios Excepcionales (1506/12). EPM elaboró el esquema de financiamiento y descripción de los subsidios.
- A través de actuaciones gremiales se logró la modificación del proyecto de ley de tarifas de servicios públicos domiciliarios a establecimientos educativos oficiales (73/11). Se incluyó una propuesta para precisar el alcance del subsidio a los establecimientos educativos y su carácter secundario, es decir que sólo se aplique cuando estén cubiertos los subsidios a usuarios residenciales.
- Por medio de actuaciones gremiales en el trámite de la Reforma Tributaria, se logró disminuir el impacto negativo para las empresas de servicios públicos, evitando así transferir a los usuarios un aumento en sus tarifas.
- Se archivó el proyecto de ley de transferencias del sector eléctrico, que imponía unas cargas adicionales a las empresas generadoras de energía, afectando la competitividad y sostenibilidad.
- En la Reforma a la Justicia se eliminó una disposición que creaba un nuevo estatuto del consumidor.

Estado
Tema: cumplimiento fiscal

Acción: transferencias Ley 99 de 1993

En Colombia las empresas generadoras de energía hidroeléctrica cuya potencia nominal instalada total supere los 10.000 kilovatios, deben transferir a las corporaciones autónomas regionales (CAR) y a los municipios y distritos donde se encuentra el embalse o cuenca hidrográfica, el 6% de las ventas brutas de energía por generación propia, de acuerdo con la tarifa que para ventas en bloque señale la CREG. En el caso de las centrales térmicas la transferencia es del 4%.

El mayor valor transferido en 2012 se da principalmente por el aumento en la generación de energía, con la entrada en operación de nuevas turbinas de Porce III.

Estos pagos se publican en el presente informe bajo la lógica de que toda gestión en RSE tiene como base el cumplimiento de las obligaciones legales.

Transferencias de Ley 99 2010-2012

Beneficiario	Pagos 2010	Pagos 2011	Pagos 2012
Corantioquia	13,201	14,902	17,883
Cornare	7,830	9,480	7,714
Corpourabá	322	364	323
Total Corporaciones	**21,353**	**24,746**	**25,920**
Abejorral	15	16	16
Abriaquí	212	239	216
Alejandría	226	260	220
Amalfi	791	1,627	2,476
Angostura	559	435	472
Anorí	0	338	788
Barbosa	117	371	517
Bello	85	158	222
Belmira	561	806	873
Caldas	72	128	172
Cañasgordas	53	56	60
Caracolí	8	7	5
Carolina	2,757	2,075	2,442
Cisneros	2	1	1
Concepción	137	139	121
Copacabana	40	70	97

Beneficiario	Pagos 2010	Pagos 2011	Pagos 2012
Donmatías	469	657	727
El Carmen	231	276	222
El Peñol	1,622	2,020	1,509
El Retiro	580	677	540
Entrerríos	983	1,333	1,386
Envigado	160	226	272
Frontino	57	68	226
Girardota	44	78	102
Gómez Plata	1,092	1,299	1,378
Guadalupe	0	498	1,020
Guarne	375	458	406
Guatapé	1,456	1,823	1,390
Itagüí	10	17	121
Jericó	2	2	50
La Ceja	255	303	241
La Estrella	20	35	49
La Unión	35	38	39
Maceo	9	8	17
Marinilla	318	380	395
Medellín	179	309	497
Puerto Nare	902	44	353

Beneficiario	Pagos 2010	Pagos 2011	Pagos 2012
Rionegro	536	639	529
Sabaneta	9	15	19
San Carlos	13	12	31
San Pedro	794	1,075	1,116
San Rafael	1,267	1,485	1,312
San Roque	20	18	22
San Vicente	437	524	423
Santa Rosa	1,901	2,107	2,220
Santo Domingo	114	142	194
Santuario	134	160	599
Sonsón	81	98	66
Támesis	10	12	14
Yarumal	379	356	406
Yolombó	624	797	819
Total municipios	**20,753**	**24,717**	**27,408**
Total general	**42,106**	**49,463**	**53,328**

Fuente: Dirección Financiera EPM.

Estado
Tema: cumplimiento fiscal

Acción: impuestos locales

EPM es sujeto del pago de los siguientes impuestos locales:

Impuesto de Industria y Comercio: es el gravamen establecido sobre las actividades industriales, comerciales y de servicios, a favor de cada uno de los distritos y municipios donde ellas se desarrollan, según la liquidación privada.

Impuesto Predial Unificado: es un gravamen que recae sobre la propiedad, posesión o usufructo de toda clase de bienes inmuebles y su valor anual está determinado por la aplicación de las tarifas que en este mismo Estatuto se establecen, sobre el valor del avalúo practicado o aceptado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, dentro de los términos y condiciones previstos por las normas vigentes.

Los aumentos en los impuestos de las subregiones en 2012 se explican por el incremento de la base impositiva en las actualizaciones catastrales de la mayoría de sus municipios y por el pago de los predios incorporados de la empresa EADE, por la integración del mercado de energía regional. Las disminuciones en los impuestos de las subregiones y el Valle de Aburrá corresponden a reclamaciones por los usos del suelo de sus municipios, lo que genera un efecto neto de menor valor en el total del año.

En los años en que no aparece reporte de Predial es porque el valor es inferior a COP 1 millón, debido a un plan de optimización tributaria que se realizó en 2009, el cual disminuyó este impuesto. El valor de Predial 2012 en otros municipios fuera de Antioquia, obedece a que EPM se volvió sujeto pasivo en Bogotá.

Estos pagos se publican en el presente informe bajo la lógica de que toda gestión en RSE tiene como base el cumplimiento de las obligaciones legales.

Impuestos locales 2010 - 2012

	Industria y Comercio			Predial		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Bajo Cauca	442	466	477	6	52	22
Magdalena Medio	550	609	651	11	36	0
Nordeste	403	509	776	5	16	86
Norte	1,118	1,237	1,373	18	25	262
Occidente	266	279	351	10	11	1
Oriente	1,578	1,899	1,896	145	153	570
Suroeste	517	632	674	13	30	5
Urabá	692	880	901	10	20	3
Valle de Aburrá Norte	2,824	3,084	3,151	450	553	146
Valle de Aburrá Sur	3,161	3,386	3,389	860	1,016	742
Medellín	11,254	8,037	8,796	2,544	2,767	1,866
Otros municipios fuera de Antioquia	23	25	47	0	0	6
Total año [1]	**22,828**	**21,043**	**22,483**	**4,072**	**4,682**	**3,709**

Cifras en COP millones

[1] El valor del impuesto predial en el año 2010 cambió respecto del informe anterior en Oriente y Valle de Aburrá Sur, ya que había una inconsistencia en la interpretación de la información del sistema de información OneWorld.

Fuente: Dirección Financiera EPM.

Estado
Tema: cumplimiento fiscal

Acción: impuestos, tasas y contribuciones

La estructura fiscal en Colombia, el marco regulatorio y la pluralidad de operaciones que desarrolla EPM, hacen que la compañía sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial. Se reconocen como valor a pagar los derechos a favor de la Nación, de los departamentos y de los entes municipales y demás sujetos activos, una vez se cumplan las condiciones previstas en las correspondientes normas expedidas.

Los principales tributos en EPM son los siguientes: impuesto sobre la renta corriente, impuesto al patrimonio, impuesto sobre las ventas, contribución Fazni (Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas), FAER (Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas) y Prone (Programa de Normalización de Redes Eléctricas en Barrios Subnormales).

Estos pagos se publican en el presente informe bajo la lógica de que toda gestión en RSE tiene como base el cumplimiento de las obligaciones legales.

Impuestos, tasas y contribuciones 2010-2012

	2010	2011	2012
Provisión impuesto de renta	209,147	431,718	421,525
Impuesto de timbre	7,655	777	-
Impuesto al patrimonio	65,541	276,532	69,133
FAZNI[1], FAER[2]	20,411	22,821	26,516
Contribuciones	11,489	15,364	23,087
Gravamen a los movimientos financieros	4,510	23,567	24,514
Cuota fomento gas	1,904	2,006	2,471
Impuesto al transporte de gas	3,567	3,661	8,145
Peajes	230	315	384.787
Subtotal orden nacional	**324,454**	**776,761**	**575,776**
Industria y comercio	22,828	21,043	22,483
Vehículo automotores	482	508	538
Transferencias del sector eléctrico (Ley 99 de 1993)	42,105	49,463	53,328
Predial	4,072	4,682	3,709
Plusvalía	0	0	0
Cuota de Auditaje CGM	16,342	13,516	13,983
Tasas utilización y contaminación recursos naturales y otras	6,125	6,747	5,975
Estampillas, otros impuestos y contribuciones[3]	3,005	3,137	4,142
Subtotal orden municipal y otros	**94,959**	**99,096**	**104,157**
Total impuestos, tasas y contribuciones	**419,413**	**875,857**	**679,932**

Cifras en COP millones

[1] FAZNI: Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas
[2] FAER: Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas
[3] El valor de estampillas, otros impuestos y contribuciones del año 2009, cambió respecto del informe anterior, ya que había una inconsistencia en la interpretación de la información del sistema de información Open.

Fuente: Dirección Financiera EPM.

Estado
Tema: cumplimiento fiscal

Acción: sanciones por incumplimientos normativos

Durante 2012 EPM fue objeto de sanciones y multas por valor de COP 279 millones, provenientes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales principalmente.

Sanciones por incumplimientos normativos

Motivo de sanción	2011		2012	
	# de sanciones	Valor COP millones	# de sanciones	Valor COP millones
Petición sin atención	5	122	0	0
Violación Decreto 3466 de 1982	4	29	1	2
Indebida notificación	10	2	0	0
Respuesta extemporánea	6	2	2	4
Indebida citación	4	1	1	2
Sin solución de fondo	3	1	1	2
Multa de tránsito	6	2	1	0
Intereses de mora	0	0	1	0
Multa aduanera	0	0	23	68
Multa regulatoria de energía	0	0	1	200
Total general	**38**	**158**	**31**	**279**

Fuente: Dirección de Control Interno EPM.

Valor de sanciones por incumplimientos normativos

Fuente: Dirección de Control Interno EPM.

Estado
Tema: articulación empresa - Estado

Acción: Convenio Red Unidos

Logros 2012

Durante 2012 se estructuró y se protocolizó un convenio entre EPM y la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema Anspe, de la Presidencia de la República. El acuerdo está dirigido a promover acciones coordinadas que permitan contribuir a la superación de la pobreza extrema de las familias pertenecientes a la Red Unidos del área de influencia de EPM. (Ver Morosidad en el capítulo Clientes).

Retos 2013

Para 2013 se plantea lograr la formulación de la Zona Libre de Pobreza -Zolip en los municipios de la zona de influencia del Proyecto Ituango, con el fin de canalizar diversas actuaciones estatales para acelerar la reducción de los porcentajes de población en pobreza extrema a niveles cercanos a cero, en periodos de intervención de dos a tres años. El modelo se fundamenta en alianzas público-privadas de tipo integral como factor dinamizador de los procesos de consecución de logros.

Estado
Tema: articulación empresa - Estado

Acción: infraestructura

La empresa acompaña a los diferentes entes territoriales en lo relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y sus obras conexas, y acorde con los requerimientos, participa en las diferentes etapas de los proyectos que estos desarrollan, con el fin de lograr la coordinación interinstitucional que dichas intervenciones requieren.

En 2012 EPM participó en la construcción de seis proyectos de infraestructura en Medellín y el Área Metropolitana, entre los cuales se encuentran Metroplús, el intercambio vial La Madera y los denominados corredores verdes, entre otros.

Sinergias en proyectos de infraestructura

Sinergias en proyectos de ifnraestructura 2012	
Ampliación Avenida regional occidental, tramo Tricentenario-Solla; convenio malla vial prefencial etapa I (Municipio-UNE-EPM), convenio Bulevar de Junín entre las calles 52 y 54 (Municipio-UNE-EPM), puente de la calle 4 Sur; ampliación de la Avenida 34, intercambio vial de la avenida 80; Mundial de fútbol Sub 20, cobertura y colectores caño "El Burro"- Bello".	Proyectos en estado terminado y/o liquidado.
Variante de la conducción Copacabana –Girardota (EPM)	Proyecto en ejecución, el cual garantiza la continuidad del servicio de acueducto al municipio de Girardota.
Intercambio vial "La Madera"	Acompañamiento de EPM durante la ejecución de las redes del proyecto.
Metroplús	Recibo a Metroplús de obras de redes de servicios públicos domiciliarios, de los tramos del sistema de transporte en los municipios de Itagui y Envigado. Acompañamiento al proceso de contratación del tramo Troncal Avenida Oriental en el municipio de Medellín.
Corredores Verdes	Se continúa con el acompañamiento en el proceso de diseño de las redes de servicios públicos de los proyectos Tranvía-Ayacucho y Carrera 80, y en el proceso de contratación de las obras para el Tranvía de Ayacucho. Formulación y gestión para el convenio con la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá para la ejecución de las redes de servicios públicos en el proyecto Tranvía-Ayacucho.
Convenio Plan de Desarrollo 2008-2011 del municipio de Medellín.	Acompañamiento a los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo 2008-2011, y gestión para el finiquito del convenio.

Fuente: Dirección de Responsabilidad Empresarial EPM.

Estado
Tema: articulación empresa - Estado

Acción: vivienda

Durante 2012 EPM trabajó en articulación con las administraciones municipales, para la dotación de redes de servicios públicos en los siguientes proyectos de soluciones de vivienda: Plan parcial Pajarito; Proyecto de interés prioritario La Cruz, Juan Bobo II, La Herrera, La Herradura y El Limonar en Medellín y Girasoles y tanque Villa Linda en el municipio de Bello.

Sinergias en proyectos de vivienda

Proyecto	Gestión realizada
Plan parcial Pajarito; proyecto de interés prioritario La Cruz.	Obras en ejecución, de acuerdo con lo contemplado en los planes de desarrollo del municipio de Medellín.
Juan Bobo II, La Herrera, La Herradura y El Limonar.	Obras terminadas.
"Girasoles" y tanque Villa Linda, municipio de Bello.	Obras terminadas en el 2011.

Fuente: Dirección de Responsabilidad Empresarial EPM.

Contactos

Contactos del Informe de Sostenibilidad EPM 2012

Sostenibilidad.EPM@epm.com.co
Teléfono: (+57- 4) 3802630.

Dimensión financiera

direccion.finanzas@epm.com.co
Teléfono: (+57- 4) 3805500.

Dimensión social y ambiental

Sostenibilidad.EPM@epm.com.co
Teléfono: (+57- 4) 3802630.

Gobierno corporativo

ProyectoGobiernoCorporativo@epm.com.co
Teléfono: (+57- 4) 3805310.