



edeq[®]

Grupo·epm[®]

Informe de
Sostenibilidad
2012





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP- EDEQ S.A. ESP es una sociedad anónima de naturaleza mixta, clasificada legalmente como una empresa de servicios públicos domiciliarios, de nacionalidad colombiana, que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, su domicilio principal es la ciudad de Armenia, departamento del Quindío, República de Colombia, Suramérica.

EDEQ S.A. ESP fue constituida en el año 1988 a través de la fusión de 5 entidades que prestaban el servicio de energía en el Departamento. El 1° de enero de 1989 inicia operaciones como Empresa de Energía del Quindío.

La propiedad de la empresa se encuentra distribuida en cinco accionistas de los cuales el Grupo EPM ostenta el 92.8% de la propiedad, a través de su filial EPM Inversiones y EPM como su casa matriz. El restante 7.2% se encuentra en poder de la Federación Nacional de Cafeteros y accionistas de la región, compuestos por las Empresas Públicas de Armenia y el municipio de Armenia.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA EDEQ S.A. ESP A DICIEMBRE DE 2011			
ACCIONISTAS	No. DE ACCIONES	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO \$	PARTICIPACIÓN
Empresas Públicas de Armenia	37,359,790	3,735,979,000	6.67%
Empresas Públicas de Medellín	107,807,677	10,780,767,700	19.26%
Municipio de Armenia	219,307	21,930,700	0.04%
Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	2,423,380	242,338,000	0.43%
E.P.M. Inversiones	412,042,778	41,204,277,800	73.60%
TOTALES	559,852,932	55,985,293,200	100.00%
Valor nominal de la acción \$100.00			
Valor intrínseco de la acción \$267.86			

Dentro del ámbito de su objeto social, EDEQ S.A. ESP presta los servicios de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío, donde hacen parte de la cadena de valor del servicio actividades como:

- ⦿ Operación comercial en el mercado mayorista
- ⦿ Venta de energía a usuarios del mercado regulado y no regulado
- ⦿ Remodelación de redes de distribución eléctrica
- ⦿ Mantenimiento de redes y subestaciones
- ⦿ Administración, Operación y Mantenimiento-AOM del alumbrado público
- ⦿ Alquiler de infraestructura eléctrica
- ⦿ Facturación del servicio
- ⦿ Atención de reclamos
- ⦿ Atención de solicitudes de servicios
- ⦿ Atención de Peticiones, Quejas y Recursos-PQR



EDEQ S.A. ESP adelanta importantes proyectos encaminados al mejoramiento de la calidad del servicio a los quindianos y así contribuir a su calidad de vida, bienestar y desarrollo a la región. La planta de personal está conformada por 370 personas, organizados según la siguiente estructura organizacional.



La visión de EDEQ S.A ESP fue construida en el año 2007 a 5 años, planteando la imagen de los logros que la empresa esperaba tener en ese horizonte de tiempo. En 2012 se emprendieron acciones para su revisión y alineamiento con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM. Se realizó el análisis de su cumplimiento a partir de los resultados de desempeño del personal, los porcentajes de disponibilidad del servicio e indicadores de calidad, las certificaciones del Sistema Integrado de Gestión, los resultados de los estudios de satisfacción y reputación de usuarios, la gestión realizada en responsabilidad social empresarial, los resultados financieros y los premios y reconocimientos obtenidos por parte de la empresa, dando cuenta que en términos generales esta visión se ha cumplido.

En cuanto al comportamiento del mercado, cabe anotar que la contracción de la demanda presentada en 2012 y la entrada de nuevos comercializadores, proponen un gran reto en cuanto a la fidelización de clientes.

Suministramos un servicio de calidad en la Comercialización y Distribución de energía eléctrica en el departamento del Quindío, para mejorar el bienestar de sus habitantes, propiciar el desarrollo económico de la región y garantizar la sostenibilidad del negocio, con el apoyo de gente comprometida, responsable, respetuosa, honesta, transparente, con actitud gana-gana y vocación de servicio.

Misión EDEQ



Somos empresa modelo en el sector de servicios públicos por la competencia de su gente, la calidad y eficiencia de sus procesos, la capacidad para fidelizar sus clientes, la responsabilidad social y el valor creado para los accionistas.

Visión EDEQ



- Honestidad y Transparencia
- Vocación de servicio al cliente
- Compromiso y cumplimiento
- Responsabilidad
- Respeto
- Calidad
- Actitud gana – gana

Valores Empresariales EDEQ



Para traducir y comunicar la estrategia empresarial, EDEQ S.A. ESP ha diseñado un mapa estratégico estructurado en 4 perspectivas (Financiera, Clientes, Procesos y Aprendizaje y Crecimiento) que contienen a su vez temas estratégicos enfocados a la sostenibilidad del negocio y a generar en la región condiciones competitivas que propicien crecimiento. Cada perspectiva se traduce en objetivos estratégicos haciendo parte del modelo de Balanced Scorecard.

Mapa estratégico EDEQ 2013-2022



El Modelo RSE de EDEQ S.A. ESP que tiene alcance de Grupo EPM, se basa en 5 dimensiones y 16 aspectos.



Grupos de interés



Desde 2010, EDEQ S.A. ESP se encuentra adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, lo que significa su compromiso con el cumplimiento de los 10 principios enmarcados en derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



A lo largo de su historia, EDEQ S.A. ESP ha obtenido premios y reconocimientos que dan cuenta de su trabajo en pro de la generación de valor para sus grupos de interés:

- Primer lugar en la encuesta de Satisfacción al Cliente: Superintendencia de Servicios Públicos II semestre 2006.
- Premio Bronce a nivel latinoamericano Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales: Comisión de Integración Energética Regional – CIER – 2008.
- Premio Bronce Satisfacción de Clientes Residenciales a nivel nacional: Comité Colombiano de la CIER - COCIER – 2008.
- Cuarto puesto a nivel latinoamericano Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales: Comisión de Integración Energética Regional – CIER – 2010.
- Premio Plata Satisfacción de Clientes Residenciales a nivel Colombia: Comité Colombiano de la CIER – COCIER – 2010.
- Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial, mejor Desempeño Ambiental en empresas medianas, año 2011.

- Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial Mejor empresa mediana 2012
- Premio Plata a nivel latinoamericano Estudio de Satisfacción de Clientes Residenciales: Comisión de Integración Energética Regional – CIER – 2012
- Premio AMBAR, primer puesto a nivel nacional a la investigación y desarrollo: Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica –ASOCODIS- noviembre 2012.



PARÁMETROS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

EDEQ S.A. ESP presenta su primer Reporte anual de Sostenibilidad, correspondiente al periodo enero a diciembre de 2012. Algunos aspectos presentan medición del año 2011 y anteriores con el fin de brindar comparabilidad entre datos. Este primer ejercicio se realiza con el fin de alcanzar un mejor entendimiento de los indicadores del estándar Global Reporting Initiative - GRI en su versión 3.1, afianzar el acercamiento con los grupos de interés y definir compromisos futuros con respecto a la sostenibilidad en sus componentes ambiental, social y económico. Los anteriores informes presentados por EDEQ S.A. ESP han demostrado la gestión empresarial enfocada en los negocios y áreas de soporte de forma anual.

El Informe completo puede ser consultado en www.edeq.com.co

Contacto Hugo Berto Henao Arroyave / hugo.henao@edeq.com.co
 Angela María Mendoza García/angela.mendoza@edeq.com.co
 Rocío del Pilar Collazos Pito / rocio.collazos@edeq.com.co

El contenido presentado en este reporte resultó del análisis de las expectativas, preocupaciones y diálogo constante con los grupos de interés y los propósitos organizacionales de EDEQ S.A. ESP como empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía en el departamento del Quindío. La información aquí presentada se refiere a acciones, eventos y perspectivas ambientales, sociales y económicas en cumplimiento del objeto social del negocio y que tiene significativa influencia en las partes interesadas.

Este Reporte ha sido elaborado según lineamientos de la guía GRI 3.1 para la elaboración de memorias de sostenibilidad e incluye información sobre el suplemento sectorial para el sector eléctrico y cumpliendo con los criterios de un nivel de aplicación B autodeclarado.

EDEQ S.A. ESP se relaciona constantemente con sus diferentes grupos de interés, por lo que pudo determinar aquellos aspectos que consideran tienen influencia importante y pueden afectar la satisfacción de sus necesidades, las de las generaciones futuras y los impactos significativos que se generan, así como la importancia que brinda la empresa a los asuntos determinados como materiales³. Este ejercicio se desarrolló en 3 etapas:

Análisis de información: Se revisaron los resultados de encuestas, estudios y documentos internos para obtener información importante de las expectativas de los grupos de interés.

- Medición de políticas y mecanismos de transparencia empresarial Empresas de servicios públicos 2012: Medición realizada por la Corporación Transparencia por Colombia a 22 empresas que de manera voluntaria aceptaron ser evaluadas en mecanismos y políticas relacionados con ética y gobierno corporativo, en los

³ Aspectos y/o indicadores importantes para el reporte y que ameritan un tratamiento especial por sus impactos significativos en lo ambiental, económico o social

Nivel de Aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos Básicos	Perfil Gestión G3	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4-4.16-4.15	Verificación externa de la Memoria	Reportar sobre todos los Criterios del Nivel C más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación externa de la Memoria	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.	Verificación externa de la Memoria
	Enfoque de Gestión según G3	Nó es requerido.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	
	Indicadores de desempeño G3 e indicadores de suplementos Sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central de G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	

componentes apertura, diálogo, reglas claras y control, demostrando su compromiso con la gestión íntegra y la responsabilidad social empresarial con sus grupos de interés.

- Encuesta de satisfacción del cliente residencial urbano realizada por la Comisión de Integración Energética Regional - CIER y que pretende conocer el nivel de satisfacción de los consumidores respecto de la calidad de los productos y servicios prestados por las empresas distribuidoras de energía en los países de centro y suramérica.

- Estudio de Reputación Corporativa 2012 hogares, proveedores y contratistas, en el que se evalúa la reputación de EDEQ S.A. ESP mediante la percepción de diferentes segmentos en cuanto a conocimiento, familiaridad, favorabilidad, confianza y advocacy⁴, y la compara con compañías nacionales y regionales.

- Estudio del estado de la relación con los clientes-clientes hogares, empresas-segmento empresarial y proveedores de 2012 realizado por la firma IPSOS Napoleón Franco, cuyo objetivo es establecer el nivel de satisfacción de los clientes del sector residencial y clientes empresariales para el negocio de distribución en el mercado regulado y no regulado de energía, en cuanto a servicio prestado, factura y facilidades de pago, oficinas, lugares de pago y alumbrado público.

- Estudio del estado de la relación con proveedores 2012, realizado por la firma IPSOS Napoleón Franco y que pretende conocer el nivel de satisfacción de proveedores de EDEQ S.A. ESP en cuanto a información publicada en página web, solicitudes y estados de ofertas, interventorías de contratos, y servicio y atención recibida durante la ejecución de los contratos.

Consulta con Grupos de interés

Mediante mecanismos de interacción y relación con los grupos de interés identificados, EDEQ S.A. ESP escucha y atiende sus requerimientos y plantea acciones concretas para dar respuesta a sus intereses/expectativas razonables. Es así, como producto de la constante comunicación y relacionamiento, se lograron conocer los intereses de cada uno de ellos e informar sobre tal en este Reporte, tanto por haber dado cumplimiento, como por convertirse en un insumo importante para futuros planes de acción.

Grupos de interés consultados: Estado, Accionistas, Proveedores, Clientes, Comunidad y Medio ambiente, Competidores, Trabajadores.

Para llegar a los temas materiales, se realizó un análisis de aquellos aspectos que se repitieron con mayor frecuencia dentro de lo que quieren saber los grupos de interés.

Luego se realizó un análisis con los siguientes postulados, para identificar los temas materiales:

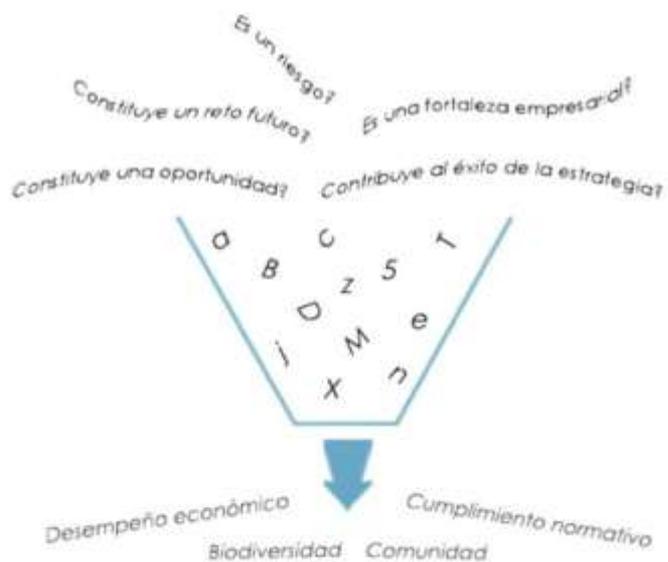
- El tema constituye un reto futuro o está siendo tratado por empresas del sector eléctrico?
- El tema constituye una oportunidad para la empresa en cuanto a diferenciación?
- El tema contribuye al éxito en la implementación de la estrategia empresarial?
- El no tener en cuenta el tema, hace que la empresa corra un riesgo importante en sostenibilidad?

⁴ Término que se refiere a promoción, defensa o argumentación a favor de algo. En el estudio de Reputación significa promover o recomendar a una entidad.

- La empresa posee mecanismos/recursos para hacer del tema una fortaleza empresarial?

Temas materiales definidos:

- Desempeño económico
- Biodiversidad
- Comunidad
- Cumplimiento normativo (no resultó ser un tema material luego del análisis pero se reporta como tal)





Grupo de interés	Sobre qué quiere saber el grupo de interés?					
	Económico	Ambiental	Social			
			Prácticas laborales y ética del trabajo	Sociedad	Derechos humanos	Responsabilidad sobre productos
Estado				<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad * Políticas públicas * Cumplimiento normativo 		
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Desempeño económico 	<ul style="list-style-type: none"> * Energía * Productos y servicios * Biodiversidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Empleo * Formación profesional y enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad 		
Medio Ambiente		<ul style="list-style-type: none"> * Biodiversidad * Productos y servicios * Agua * Cumplimiento normativo * Emisiones, vertidos y residuos 		<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad 		
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> * Desempeño económico * Presencia en el mercado * Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> * Materiales * Energía * Agua * Biodiversidad * Emisiones, vertidos y residuos * Productos y servicios * Cumplimiento normativo * Transporte * General 	<ul style="list-style-type: none"> * Empleo * Relaciones trabajador/dirección * Salud y seguridad en el trabajo * Formación profesional y enseñanza * Diversidad e igualdad de oportunidades * Igualdad de retribución entre mujeres y hombres 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad * Corrupción * Políticas públicas * Conducta anti-competitiva * Cumplimiento normativo 	<ul style="list-style-type: none"> * Prácticas de inversión y aprovisionamiento * No discriminación * Libertad de asociación y negociación colectiva * Trabajo infantil * Trabajo forzado y obligatorio * Prácticas de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> * Salud y seguridad del cliente * Etiquetado de productos y servicios * Comunicaciones del departamento de marketing * Privacidad del cliente * Cumplimiento normativo
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> * Desempeño económico 		<ul style="list-style-type: none"> * Empleo * Formación profesional y enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Todos 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> * Presencia en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> * Biodiversidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * No discriminación * Trabajo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento normativo
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> * Presencia en el mercado 		<ul style="list-style-type: none"> * Relaciones trabajador/dirección 		<ul style="list-style-type: none"> * Todos 	
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> * Presencia en el mercado * Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> * Energía 			<ul style="list-style-type: none"> * Todos 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento normativo

Cuadro 1. Identificación de materialidad

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL Y EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Nuestro direccionamiento estratégico plantea como premisa de actuación la Responsabilidad Social, siendo la creación de valor para los grupos de interés, el más alto objetivo planteado en nuestro mapa estratégico.

En la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, entendemos que el desarrollo debe ser armónico entre lo social, lo económico y lo ambiental; que la relación entre el crecimiento económico y la protección del medio ambiente debe ser viable, que la relación entre el desarrollo social y el equilibrio ambiental debe generar un mundo vivible y que el progreso económico frente al progreso social debe ser equitativo. Esa es la clave para satisfacer las necesidades del mundo actual sin comprometer las del mundo del futuro.

En este reporte compartimos a nuestros grupos de interés los resultados de la gestión desarrollada durante la vigencia 2012, con visión integral de desempeño en lo económico, social y ambiental. Este es el primer reporte de sostenibilidad que desarrollamos en nuestra empresa, a manera de reporte integrado, basado en la metodología GRI (Global Reporting Initiative) 3.1, el reporte de gestión del negocio, que en Colombia se rige por el Código de Comercio y nuestro compromiso con el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El 2012 fue un año de importantes reconocimientos para EDEQ S.A. ESP, como resultado de una gestión socialmente responsable. La Asociación de Empresas de Servicios Públicos en Colombia – ANDESCO nos otorgó el premio a la Responsabilidad Social 2012 como mejor empresa mediana. Por su parte, la Comisión de Integración Energética Regional –CIER, entregó el premio plata como segunda mejor empresa, conforme

los resultados del estudio de satisfacción de clientes residenciales que a nivel de Latinoamérica efectúa este organismo, en el cual participaron 61 empresas de 14 países de la región.

La evaluación de nuestro gobierno corporativo arrojó, como conclusión principal, que se evidencia la coherencia entre las prácticas desarrolladas y la normatividad interna, estatutos sociales, reglamento de Junta Directiva y Código de Buen Gobierno, entre otros. Igualmente se efectuó la evaluación de nuestro sistema de control interno con base en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, basada en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, evidenciando 100% de cumplimiento con los elementos del sistema. Las auditorías desarrolladas por los entes de vigilancia y control concluyeron en todos los casos con dictámenes limpios.

En otras mediciones, como el estudio de transparencia empresarial, efectuado por la corporación Transparencia por Colombia, obtuvimos un total de 79 puntos sobre 100, siendo el promedio del sector 78 puntos. Esta señal, nos traza un claro reto de continuar avanzando en la adopción de estos mecanismos y prácticas propias de empresas de clase mundial. En el estudio de reputación empresarial, consultados los segmentos Hogares, Empresas, Líderes, Proveedores y Estado, logramos quedar en el ranking de las empresas que generan confianza en el Quindío.

Nuestra gestión en lo económico, social y ambiental

En un contexto económico mundial marcado por la crisis de las economías de los países del primer mundo, especialmente bajo la sombra de una fuerte crisis de empleo en Europa y el pronóstico de una débil recuperación de estas economías en el 2013, se está mirando hacia América Latina y Asia como la esperanza de soporte de esta

recuperación, gracias a sus economías emergentes, caracterizadas, especialmente en los países de América Latina, por bajos niveles de endeudamiento externo y público y con reservas internacionales que se han ido incrementado. Según los analistas, el riesgo de una posible recesión mundial estaría más cerca de lo imaginable, a causa de evidenciadas dificultades políticas para tomar decisiones de conjunto.

Para el caso colombiano, el panorama es bastante esperanzador y los expertos pronostican un crecimiento de la economía entre 4.3% y 4.4% para los años 2012 y 2013, impulsado básicamente por el crecimiento en la inversión y el consumo privado. La dinámica de crecimiento está siendo liderada por los sectores: financiero, minería y construcción, mientras que para el sector industrial se espera un crecimiento más débil, impactado por la menor demanda de los países desarrollados. Hoy, Colombia se proyecta como uno de los pilares del desarrollo energético de América Latina y el Caribe.

Según las cifras del DANE, la inflación en Colombia alcanzó el 2.44% en 2012 al tanto que el índice de desempleo se ubicó en 9.2%. La demanda de energía en Colombia creció 3.8%.

Para el departamento del Quindío, la inflación se ubicó en 1.92% siendo la cuarta más baja del país y la cifra de desempleo en 15.4% siendo la segunda más alta del país. Las remesas, que constituyen uno de los principales componentes del PIB regional, han caído 6% por la crisis del empleo, especialmente en España.

En el ámbito de nuestra empresa, damos cuenta de la gestión desarrollada durante la vigencia 2012, con fundamento en el cumplimiento de nuestra misión empresarial de propiciar el desarrollo económico y social del Departamento, mediante la prestación de un excelente servicio de energía.

Para honrar este empeño en la prestación de un servicio excelente, el plan de inversiones en infraestructura continuó su marcha, invirtiéndose en este año un total de \$6,739 millones en reposición y expansión del sistema eléctrico, sumando en los últimos nueve años más de \$74,000 millones por este concepto, con lo cual se ha mantenido la senda de mejoramiento del servicio. De hecho, la continuidad promedio del servicio en nuestro sistema eléctrico alcanzó un nivel de 99.875%, convirtiéndose en uno de los valores más apreciados en los estudios de satisfacción de clientes, donde este atributo es el mejor calificado. La normatividad del sector eléctrico colombiano establece un sistema de compensación a los clientes por incumplimiento de indicadores de calidad del servicio, ante lo cual, podemos reportar que EDEQ S.A. ESP no se ha visto inmersa en situaciones donde se vea afectada por incumplimiento de estos parámetros regulatorios. Fruto de un esfuerzo que involucró todos los niveles empresariales en los últimos años, hemos logrado y mantenido uno de los niveles de pérdidas de energía más bajo del país, terminando el año con un índice de 9.63% en el área atendida, incluyendo las pérdidas de carácter técnico y no técnico. Gracias a este bajo nivel, la empresa no estuvo obligada a presentar un plan de gestión de pérdidas conforme lo establece la regulación colombiana, lo cual se traduce en un beneficio en la tarifa al cliente final, en razón a que los costos de estos planes se revierten en dicha tarifa.

Como aporte en el propósito nacional de universalización del servicio, EDEQ S.A. ESP, presenta uno de los niveles de cobertura más altos del país con un 99.7%, compuesta por 100% en el sector urbano y 97.7% en el sector rural, donde se adelantan inversiones orientadas a atender los pocos predios que aún no cuentan con el servicio y que son relevantes para mejorar las condiciones de vida de esta población, en gran número desplazada por la violencia y que requieren el servicio para el desarrollo de sus proyectos productivos. En este ámbito, queremos resaltar los proyectos de electrificación en las zonas montañosas de

los municipios de Génova, impulsando procesos productivos para familias desplazadas por la violencia y la electrificación de la institución educativa "El Espartillal" en la zona montañosa del municipio de Pijao, donde además de proveer el servicio a esta escuela hogar para niños del campo, única escuela en el Quindío que no contaba con este servicio, se logró el efecto de cambiar la vida del sector circunvecino, por el acceso a la tecnología que les propició el contar con electricidad. Como efecto adicional de este proyecto, se debe mencionar que la profesora de esta institución fue galardonada con el tercer puesto como Mujer Comfenalco Quindío, por la gestión adelantada en pro del desarrollo de su comunidad. Nuestro reto para el 2013 es ampliar la cobertura del servicio en el área aledaña, para beneficiar a más personas y contribuir en el desarrollo agrícola del Departamento.

Para el año 2013, en un proyecto conjunto con CHEC, se tiene prevista la ampliación de la subestación Armenia a 230 mil voltios, con una inversión de \$6,610 millones por parte de EDEQ S.A. ES. A través de este proyecto se garantiza el suministro a largo plazo, con mejores condiciones de capacidad, calidad y confiabilidad. La construcción de la línea de transmisión asociada a este proyecto ha sido adjudicada por licitación del gobierno nacional al grupo Empresa de Energía de Bogotá. Es importante informar que en la construcción de esta línea se han presentado manifestaciones en torno a los posibles efectos ambientales del proyecto, no obstante se están cumpliendo por parte del constructor todas las disposiciones en aras de que sin afectar en lo posible el medio ambiente, tampoco se comprometa el suministro en el largo plazo para el departamento del Quindío.

Para garantizar asegurar la cobertura de la demanda de energía, se llevaron a cabo las gestiones comerciales que permitieron contar con los contratos de largo plazo con generadores, buscando garantizar

también estabilidad en la tarifa al cliente final. Así, se tiene cobertura en contratos de largo plazo para el suministro de energía de 96.46% para el 2013 y 95.8% para el 2014. En esta materia, también es importante mencionar que gracias a la creación del esquema de áreas de distribución, por parte del Ministerio de Minas y Energía, se presentó una disminución promedio de 17% en la tarifa, lo que contribuye en la comprabilidad por parte del cliente final y en la competitividad regional. Igualmente, disposiciones del gobierno nacional, permitieron que los clientes del sector industrial lograran un alivio adicional en su factura, por la exención a la contribución correspondiente al 20% del costo unitario, que pagaban con destino al fondo de solidaridad.

En materia laboral, más allá del cumplimiento de las normas legales que protegen los derechos de los trabajadores en cuanto a salarios, seguridad, salud y otros derechos, nos preocupamos por su desarrollo integral para mejorar su bienestar, prevenir el riesgo sicosocial y armonizar la vida familiar con la vida laboral.

Los programas diseñados en cuanto a bienestar social y capacitación, seguridad y salud ocupacional se cumplieron eficazmente. Reportamos también con satisfacción que en el año 2012 no se presentaron accidentes fatales de origen eléctrico, tanto para contratistas como propios, lo que da cuenta de la pertinencia del plan de prevención de riesgos.

Aunque aún nos falta mejorar en nuestro modelo de gestión del desempeño, es importante mencionar que este año dimos un salto importante logrando que el 82% de los trabajadores de la compañía se vincularan en este proyecto, siendo el promedio de calificación del desempeño de 96%, evidenciándose así la calidad de nuestros trabajadores. Nuestro reto es lograr que en el 2013 el 100% de nuestro personal sea evaluado, lo que nos dará la oportunidad de ser más eficaces en el diseño de los programas para el mejoramiento del



desempeño y desarrollo de las personas. Destacamos también que en materia de vivienda, se destinaron recursos por \$870 millones de pesos, cifra que para el tamaño de nuestra empresa, resulta bastante significativa. Nuestro reto es que en el mediano plazo, todos nuestros trabajadores cuenten con vivienda propia; hoy esta cifra está en 76%.

En la medición de satisfacción de los proveedores con la empresa, obtuvimos una calificación de 89.8%, lo que evidencia que las actividades que llevamos a cabo con ellos han dado frutos, en pro de tener una relación transparente y de confianza mutua. En esta medición nuestros proveedores nos dieron también la señal que debemos trabajar más en la agilidad en la evaluación de las convocatorias, mejorar los plazos para presentación de ofertas, así como mejorar en la retroalimentación sobre los procesos, lo cual se convierte en nuestro reto para el 2013, de cara a seguir fortaleciendo nuestras relaciones con este grupo de interés.

Para contribuir al crecimiento social y la construcción de ciudadanía, así como la mitigación de los impactos que sobre la sociedad puedan tener las obras que desarrolla la empresa, a través del equipo de gestión social se llevan a cabo diversos programas con énfasis en la población infantil y los jóvenes, orientados a la formación en valores ciudadanos, cuidado de lo público, prevención de riesgo eléctrico y normatividad del sector eléctrico. Igualmente, fomentar la ciencia, tecnología e innovación, vinculándose a la línea de investigación de energía y medio ambiente, con grupos de investigación de las Instituciones Educativas del Quindío.

Avanzando en el propósito de fortalecer nuestra relación con la comunidad, durante el año 2012, se generaron espacios de educación dentro del programa Participación Ciudadana, buscando impactos en la articulación de redes de actores sociales y fortalecimiento de las competencias en liderazgo, contribuyendo a la construcción de ciudadanía como aporte al desarrollo social del departamento del

Quindío. Así mismo, se apuntó al fortalecimiento de habilidades sociales e interpersonales que debe poseer un líder, contando con participantes que representan intereses ciudadanos como: Vocales de control, ediles, veedores ciudadanos, líderes comunitarios y los mismos trabajadores de nuestra empresa.

Para contribuir en la seguridad en el uso del servicio, se desarrolló el programa EDEQ S.A. ESP te visita, mediante el cual se pretende conocer el estado de las instalaciones eléctricas internas de las viviendas en determinados sectores, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad de los hogares y prevenir el riesgo de incendio, cortocircuito, electrocución, entre otros, en estos hogares. Todo dentro del marco de la reglamentación establecida en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE que rige en Colombia. Con técnicos empíricos hemos llevado a cabo desde años atrás, un programa de formación desde lo básico hasta convertirlos hoy en día en tecnólogos eléctricos, con título de educación formal.

Otro aspecto de alto interés para nuestra empresa lo constituye la comprabilidad y el acceso al servicio, para lo cual se visitaron los clientes morosos, con el fin de verificar su estado de conexión al servicio, así como su estado de deuda, para ofrecer alternativas que permitan regularizar su situación con la empresa y asegurar el disfrute del servicio.

A través de las actividades desarrolladas por el equipo de gestión social, se contactaron en forma personalizada alrededor de 49,000 quindianos, que constituyen cerca del 10% de la población del departamento, fortaleciendo así la cercanía de la empresa con los clientes y la comunidad.

En materia de protección del medio ambiente, mantuvimos la certificación en la norma ISO 14001:2004. Igualmente se ejecutó el plan de gestión medioambiental diseñado para el 2012, en el que se destaca

el plan de manejo de residuos peligrosos, entre ellos la disposición final de transformadores eléctricos contaminados con Bifenilos Policlorados – PCB de acuerdo con las normas internacionales. Se midió el Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE por parte de una firma especializada, siendo el valor actual de 87%, que corresponde a la medición de 2011. A la fecha de esta publicación aún no se cuenta con los resultados del 2012.

El desempeño financiero de la compañía resultó bastante satisfactorio durante esta vigencia. Se implementaron las normas internacionales de información financiera NIIF así como también se implementó el ERP One World, acercándonos más al propósito de implementación de prácticas de gestión de clase mundial. En el año 2012, EDEQ S.A ESP S.A. ESP obtuvo por segundo año consecutivo la máxima calificación de riesgo asignada por la firma Fitch Ratings Colombia para la deuda de largo plazo de AAA (col) y la calificación de corto plazo en F1+ (col) con perspectiva estable.

Los resultados financieros del negocio dan cuenta que los ingresos operacionales crecieron en 7% pasando de \$143,474 millones a \$152,918 millones, mientras que los costos crecieron en 0.7% alcanzando un valor total de \$101,721 millones frente a \$100,969 millones del año 2011.

El EBITDA creció de \$29,038 millones a \$34,195 millones que significa un incremento de 18%.

La Utilidad Operacional se ubicó en \$19,082 millones, 16% mayor que el valor de \$16,450 millones alcanzado en el 2011. La Utilidad Neta alcanzó la cifra de \$14,953 millones, creciendo 22% con respecto a la cifra de \$12,216 millones registrada en el año anterior.

El balance general muestra un total de Activos por valor de \$212,070 millones siendo un 14% mayor que el valor de \$185,952 millones registrado el año anterior. El Pasivo se ubicó en \$62,106 millones, 9% menor que el valor de \$68,330 millones registrado en el 2011. El patrimonio creció 27%, al pasar de \$117,622 millones en el año 2011 a \$149,964 millones en el 2012.

Situación Jurídica del negocio

En materia jurídica se reporta que el negocio ha desarrollado su actividad en la materia con ajuste a las normas existentes, reportando que a la fecha la organización no se encuentra inmersa en situaciones de índole jurídico que puedan poner en riesgo grave la operación del negocio y las relaciones con sus partes interesadas. El relacionamiento en materia sindical, se ha enmarcado en criterios de equilibrio y ponderación, respetando los derechos de libre asociación. Igualmente, se han respetado cabalmente los derechos en materia de protección de propiedad intelectual, derechos de autor y uso de software debidamente licenciado, conforme a lo establecido en la ley 603 de 2000.

La Junta Directiva realizó la evaluación de directivos, resaltando su compromiso con la organización y su comportamiento ético, así como el buen desempeño de todos los trabajadores de la organización, lo que rindió como fruto los importantes logros obtenidos por la empresa en el 2012.

Perspectiva de futuro

En el año 2012 se emitió el direccionamiento estratégico del grupo EPM, formulando una estrategia basada en el crecimiento con responsabilidad social y un propósito de sostenibilidad. Bajo este marco estratégico la

EDEQ S.A. ESP encaminará sus esfuerzos como aporte al proceso de consolidación del grupo EPM, con el claro objetivo de incrementar el valor para los grupos de interés. En desarrollo de la estrategia de grupo EPM, se está adelantando el proyecto EPM sin fronteras, como una iniciativa organizacional para alcanzar la MEGA y lograr la estrategia de crecimiento con Responsabilidad Social.

Para el año 2013 iniciaremos las gestiones para suscribirnos a la iniciativa Caring for Climate de la ONU.

Hechos Posteriores

Posterior al cierre del ejercicio, reportamos que no se han presentado situaciones, hechos empresariales relevantes o materialización de algún tipo de riesgo, que puedan afectar ostensiblemente la marcha del negocio o los intereses de la sociedad.

Operaciones celebradas con los socios y con los administradores.

En el presente ejercicio no se presentaron operaciones con los socios o los administradores, adicionales a las que se presentan en el informe especial con respecto a la casa matriz y demás filiales del grupo EPM, así como salarios y/o honorarios que se pagan a los administradores y pago de dividendos, según se reporta en el informe extenso financiero y de gestión, que se entrega a los grupos de interés por parte de la compañía.

Consideraciones finales

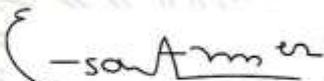
En el informe ampliado que se entrega hoy a nuestros grupos de interés, se reporta de manera detallada cada uno de los aspectos de nuestra gestión empresarial, orgullosos de consolidar nuestro primer

reporte integrado de gestión en el marco de la RSE, ratificando nuestro compromiso con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODM.

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, junto con una organización no gubernamental, son las dos únicas organizaciones que por el departamento del Quindío, a la fecha se encuentran adheridas al Pacto Global, por lo que instamos a otras empresas a que se sumen a esta iniciativa con la seguridad que podremos compartir muchas experiencias.

La Junta Directiva en pleno, reconoce el esfuerzo, entrega y dedicación de cada uno de los trabajadores de la empresa en procura de lograr las metas trazadas. En el mismo sentido, la administración agradece y reconoce que los resultados reportados en este informe son fruto del esfuerzo sincronizado de cada una de las partes interesadas del negocio, exalta también a sus clientes por los reconocimientos que hacen a nuestra compañía y por su excelente comportamiento como tales. También agradece a los integrantes de la Junta Directiva sus inconmensurables aportes para la buena marcha del negocio, así como a los demás grupos de interés, que son la fuente de inspiración para la gestión empresarial.


LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGA
 Presidente Junta Directiva


CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
 Gerente General

GESTIÓN DEL NEGOCIO

EU4

El Sistema de Distribución Local – SDL⁵ de EDEQ S.A. ESP está conformado así:

Sistema de Distribución Local - SDL		
Número de subestaciones de distribución		14
Capacidad instalada de distribución (MVA)		436.2
Número de transformadores de distribución		7,672
Porcentaje de disponibilidad del servicio		99.875
Kilómetros líneas Nivel de tensión 1	2,506.8	119.5 km subterráneo
Kilómetros líneas Nivel de tensión 2	2,259.7	54.6 km subterráneo
Kilómetros líneas Nivel de tensión 3	114.6	2.8 km subterráneo
Kilómetros líneas Nivel de tensión 4	17.2	0 km subterráneo
No. Total de líneas de distribución		4,898.2

Información tomada del Sistema para Administración de las Redes de Distribución-SPARD diciembre de 2012

EU26

La cobertura del servicio de energía eléctrica en el departamento del Quindío es del 99.7%, compuesta por 100% en el sector urbano y 97.7% en el sector rural, donde se adelantan inversiones orientadas a dotar con el servicio a la población que carece del mismo.

EU6

La gestión realizada durante 2012 en cuanto a mantenimiento de la infraestructura eléctrica, permitió la obtención de excelentes indicadores de calidad del servicio y pérdidas de energía, beneficios que impactan directamente en el bienestar de los quindianos. En el marco de los planes de mantenimiento preventivo y predictivo se intervinieron circuitos, líneas y se ejecutaron mantenimientos integrales en los cuales se realizaron intervenciones forestales, cambio o reposición de protecciones de redes, equipos asociados

y/o elementos deteriorados. De la misma forma, se llevaron a cabo mantenimientos programados en las diferentes subestaciones e infraestructura de alumbrado público en los municipios de Buenavista, Córdoba, Filandia, La Tebaida, Quimbaya y Salento, en los cuales EDEQ S.A. ESP tiene contrato de Administración, Operación y Mantenimiento. La eficiencia lograda fue del 96%.

EC9

En referencia al proyecto de conexión al Sistema de Transmisión Nacional-STN, se cumplió con la legalización del contrato del mandato con representación, establecido con CHEC para la construcción de la subestación Armenia y sus obras asociadas. Se espera terminar el proyecto en diciembre de 2013. Es de anotar, que la construcción de la línea de transmisión asociada a este proyecto, cuyo ejecutor asignado por la nación es la Empresa de Energía de Bogotá, ha presentado manifestaciones de la comunidad con respecto al impacto ambiental que se podría generar en el parque regional natural Barbas Bremen, para lo cual, el constructor está desarrollando todas las acciones pertinentes para cumplir las exigencias ambientales legales ya que de no ejecutar este proyecto, se compromete el suministro de energía eléctrica a largo plazo en la región.

Un propósito claro para 2013, es la culminación de las obras en la subestación Parque del Café y la incorporación de dichos equipos al Sistema de Control de Subestaciones en tiempo real-SCADA de EDEQ S.A. ESP, de manera que se pueda controlar remotamente la infraestructura dispuesta para servir a la zona noroccidental del departamento del Quindío.

⁵ Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.



De otro lado EDEQ S.A ESP participó activamente en la definición del alcance y construcción de los indicadores aplicables del estudio de referenciamiento de costos AOM en el marco del proyecto CIER 17, desarrollado por la Comisión de Integración Energética Regional-CIER en el año 2011. La información obtenida ha servido para la gestión inicial del proyecto empresarial de optimización de tarifas y costos AOM que actualmente se realiza.

EU10

Con el fin de asegurar la disponibilidad del servicio a largo plazo, EDEQ S.A ESP realiza proyecciones de demanda de potencia, a partir de las cuales se planean las inversiones necesarias para mantener la confiabilidad del sistema y garantizar la capacidad de suministro en el largo plazo.

En el año 2012 se aprobó un presupuesto de \$8,150 millones para proyectos de infraestructura de los cuales fueron ejecutados \$6,739 millones en el desarrollo de proyectos de control de pérdidas de energía, compra de equipos y herramientas e inversión en redes y subestaciones. En 2013 se invertirán \$15,893 millones de los cuales \$6,822 millones corresponden a la conexión del departamento del Quindío al Sistema de Transmisión Nacional y con ello asegurar el mejoramiento del servicio ofrecido a los usuarios.



Trabajos técnicos en línea energizada

Durante el año 2012, se dio inicio al uso de la técnica de mantenimiento

en línea energizada, lo cual permitió obtener una disminución en un 24%, respecto al año 2011, del número de interrupciones no programadas asociadas a fallas por mantenimiento de redes.

Asimismo, se atendieron oportunamente los requerimientos de peticiones realizadas por usuarios. De otra parte, en conjunto con el proyecto "Ciudades Amables" de la alcaldía de Armenia, se realizaron trabajos que aportaron al cumplimiento de las obras de recuperación vial del centro de la ciudad tales como remodelación, adecuación y reparación de cámaras y canalizaciones.

Con el objetivo mejorar la confiabilidad en la prestación del servicio, durante la vigencia se realizó la contratación del diseño eléctrico y mecánico de la Línea 33kV Tebaida-Paraguaycito, iniciando la remodelación en el mes de noviembre de 2012.

EU12

Las pérdidas de energía se clasifican en pérdidas técnicas, que obedecen a un principio físico, y las pérdidas no técnicas que corresponden a todas aquellas pérdidas por hurto o por errores en la facturación o en la medición.

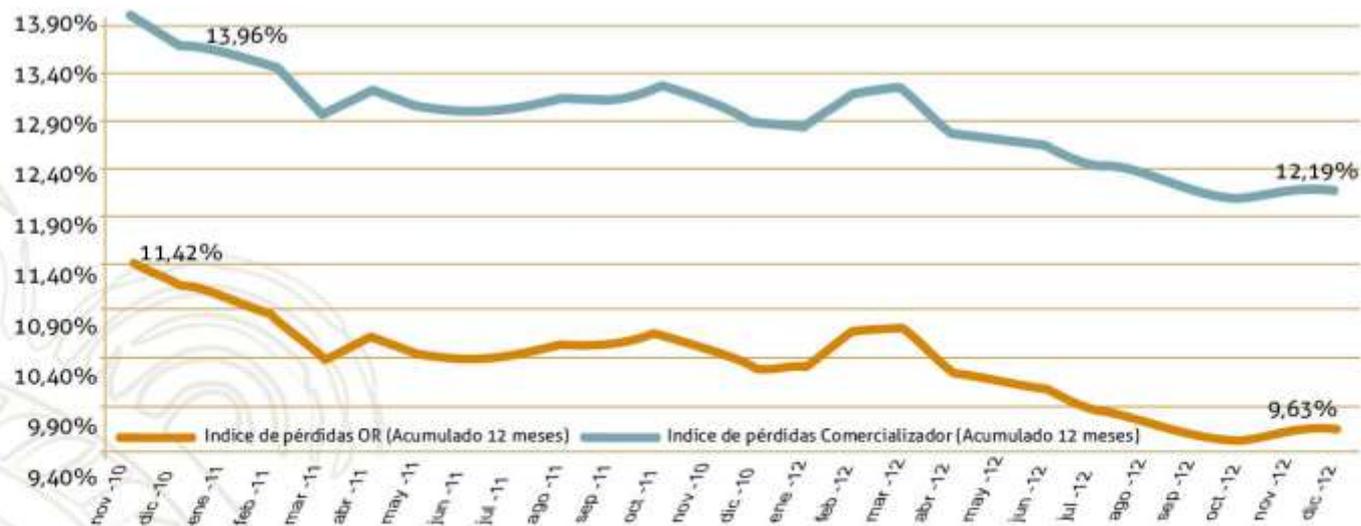
El nivel de pérdidas de energía en el sistema de EDEQ S.A. ESP es de 9.63% que corresponde a la suma de las pérdidas técnicas y no técnicas. La resolución CREG 062 de 2012 reconoce la eficiencia de los operadores de red en la gestión de las pérdidas de energía, lo cual se refleja en el componente Pérdidas del costo unitario y de esta manera los usuarios de EDEQ S.A. ESP perciben este efecto en su facturación.

El efecto favorable más significativo de la reducción de pérdidas de energía en el medio ambiente, se da por la disminución en las necesidades de generación de energía para atender la demanda,

evitando la puesta en marcha de plantas térmicas, previniendo la emisión de gases efecto invernadero y el agotamiento de las reservas energéticas a mediano y largo plazo.

Desde octubre de 2010 y hasta octubre de 2012, EDEQ S.A. ESP emprendió un plan de reducción de pérdidas de energía que contempló actividades con sectores de la comunidad que presentan mayores problemas sociales, en la creación de conciencia sobre los riesgos de intervenir una red para realizar una conexión fraudulenta y los perjuicios que se acarrearán para toda la comunidad. Estos programas se han trabajado en coordinación con la Policía Nacional.

Producto de éste plan, se recuperaron pérdidas del orden de 9.38 GWh, lo que permitió obtener un indicador como operador de red de 9.63% al final de dicho período. Esta cifra representa una reducción de 2.08 puntos porcentuales sobre el indicador que se presentaba al inicio del plan. Estas acciones permitieron lograr de manera anticipada la meta proyectada del indicador de pérdidas, y se constituye en el más bajo logrado en la historia empresarial, posicionándola entre el selecto grupo de los cuatro operadores de red del país que no requieren aplicar plan de pérdidas según lo establece la resolución CREG 172 de 2011.



Índice de pérdidas del operador de red y el comercializador desde noviembre de 2010 a diciembre de 2012

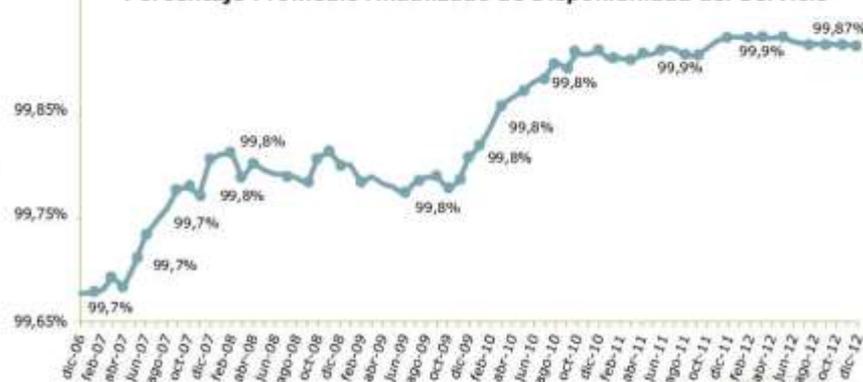
A partir de octubre de 2012, el reto para EDEQ S.A. ESP ha sido mantener el indicador de pérdidas del operador de red por debajo de 9.88% y el del comercializador por debajo de 12.5%, seguir fomentando la cultura del uso eficiente de la energía y el manejo responsable de ella, para mitigar riesgos de electrocución en la comunidad por manipulación indebida de la misma y riesgos de incendios y accidentes por inadecuadas conexiones.

En este sentido, por medio del Programa Habilitación de Vivienda, se adelantaron trabajos sobre aquellas comunidades que tenían el servicio sin legalizar, proporcionando los medios necesarios para mejorar la calidad del servicio prestado y reduciendo riesgos de incendio por conexiones en estado de deterioro o ilegalidad. Adicionalmente, EDEQ S.A. ESP realiza campañas por medios radiales y vallas publicitarias, cuyo objetivo principal es combatir las conexiones fraudulentas, reactivar la denuncia de la comunidad y crear conciencia sobre el uso eficiente de la energía.

Respecto a los indicadores de calidad del servicio, la regulación colombiana establece índices de referencia calculados con bases históricas (Índice de Referencia Agrupado de Discontinuidad-IRAD) que se toman para comparar el desempeño de las empresas en cuanto a la calidad de la prestación del servicio a los usuarios, medidos con un índice medio de la calidad del servicio prestado por un operador de red o Índice Trimestral Agrupado de Discontinuidad-ITAD. Al cierre de 2012 este índice presentó un valor inferior al registrado en 2011, lo que evidencia una mejoría en la calidad del servicio suministrado a los usuarios y el cumplimiento de las exigencias establecidas por la normatividad.

Como resultado del esfuerzo hecho en cuanto al mejoramiento de la calidad del servicio prestado, el porcentaje promedio anualizado de disponibilidad se mantuvo en un nivel superior al 99.87% en los doce meses del año 2012, mostrando una notable evolución desde años anteriores.

Porcentaje Promedio Anualizado de Disponibilidad del Servicio



EU28

El número promedio de interrupciones que un cliente experimenta en un período determinado es medido con un indicador denominado SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) el cual da cuenta de la fiabilidad del servicio público de energía eléctrica. EDEQ S.A. ESP presentó un buen comportamiento para este indicador en 2012 y, si bien se presentó un incumplimiento en cuanto al grupo de calidad 1⁶, no significa que sea una medida desfavorable dado que se superó la meta global 1.5 veces.

6 Se refiere a la agrupación de circuitos de una red conforme a su ubicación geográfica, la normatividad colombiana establece cuatro grupos de calidad: GRUPO 1, Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población superior o igual a 100.000 habitantes según último dato certificado por el DANE. GRUPO 2, Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población menor a 100.000 habitantes y superior o igual a 50.000 habitantes según último dato certificado por el DANE. GRUPO 3, Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población inferior a 50.000 habitantes según último dato certificado por el DANE. GRUPO 4, Circuitos ubicados en Suelo que no corresponde al área urbana del respectivo municipio o distrito.

EU29

Para medir la duración de la interrupción promedio para cada cliente servido, se calcula el indicador SAIDI-System Average Interruption Duration Index. EDEQ S.A. ESP presentó niveles adecuados del indicador SAIDI cumpliendo las metas propuestas para los 4 grupos de calidad durante 2012.

PR3

Para mantener una adecuada información al cliente sobre los productos y servicios que presta EDEQ S.A. ESP y con el propósito de preservar la vida y bienes de las personas, se realizan campañas sobre riesgos y peligros de la energía. De la misma forma, se informa de manera anticipada sobre las tarifas en medios de amplia circulación para que el cliente tenga referencia frente a otros competidores.

Igualmente, controla los índices de calidad, continuidad y seguridad exigidos en la normatividad existente de acuerdo a las leyes expedidas por el gobierno nacional para tal fin. Para lograr estos índices cuenta con personal y tecnología especializados en detección y corrección ante cualquier alteración en el suministro de la energía y para monitorear las variables eléctricas en tiempo real y mantenerlas dentro de los límites regulatorios y contractuales pactados.

PR1

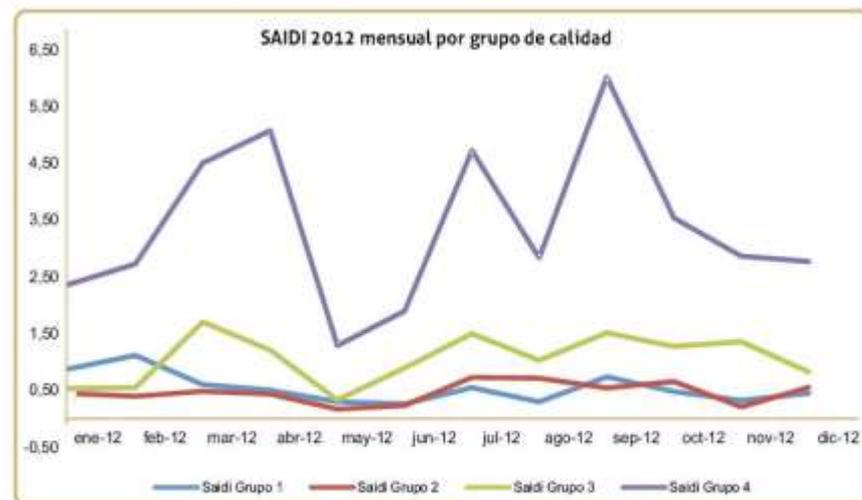
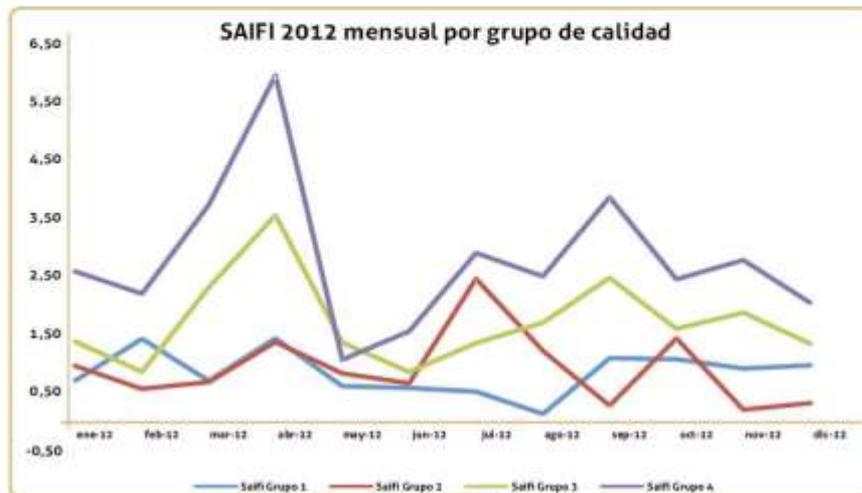
En cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas-RETIE y para brindar información sobre los cuidados que se deben tener con la energía eléctrica, se suministró a los usuarios una cartilla de seguridad con temas ilustrativos referentes tales como: Seguridad en redes de distribución, seguridad en el hogar, primeros auxilios por accidente eléctrico y uso de electrodomésticos.

PR7



PR3

Esta cartilla fue elaborada teniendo en cuenta el contacto que tienen los usuarios desde el momento en que se hacen





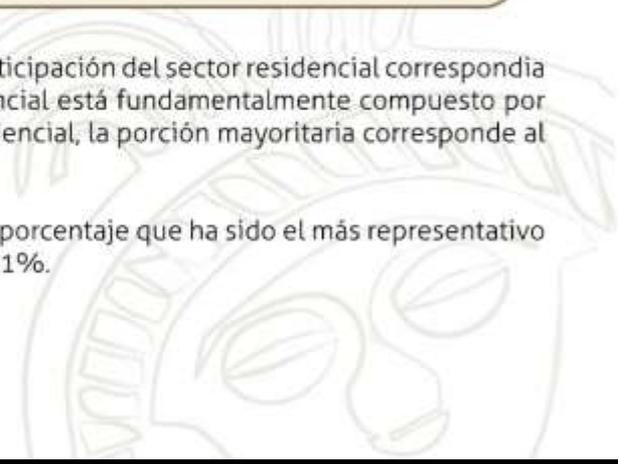
suscriptores del servicio de energía y los puntos de contacto directo que tienen con el servicio, así como los impactos que pueden generar en su salud, seguridad y el medio ambiente. Adicionalmente se dio cumplimiento a las disposiciones de la resolución Ministerio de Minas y Energía - MME 181294 de 2008 que indica la obligatoriedad de actualización de esta información.

PR4 Las características técnicas del servicio que se ofrece y las condiciones de suministro, están pactadas dentro de un contrato de realización de acciones operativas de lecturas, revisiones y suspensiones a los usuarios conectados al SDL o contrato de condiciones uniformes que suscribe EDEQ S.A. ESP con sus clientes; la calidad del servicio y de la energía entregada, se fundamentan en las exigencias regulatorias y acorde con las necesidades de los usuarios.

GRUPO DE INTERÉS CLIENTES	
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013
<p>Los clientes de EDEQ S.A. ESP están concentrados en un 88.9% en el sector residencial y en un 11.1% en el sector no residencial. En el sector residencial la participación más representativa se encuentra en los estratos 1, 2 y 3 con un 76.9%, igualmente la participación en el sector no residencial está concentrada en el sector comercial con un 75%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ⓞ Modernizar sistemas de comunicación con clientes. Ⓞ Reducir tiempos de atención de las PQR. Ⓞ Mejorar la plataforma informática para la recepción y respuesta de PQR. Ⓞ Ofrecer un portafolio dinámico orientado a las necesidades del cliente. Ⓞ Volcar a la organización hacia el servicio al cliente. <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #FFD700; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Afianzar la cercanía con los clientes</p> </div> <div style="background-color: #9ACD32; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Mejorar en rapidez y precisión en la respuesta al cliente</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Propuesta de valor Asegurar su satisfacción con excelencia en el servicio</p>

EUS Con respecto a la composición del mercado de EDEQ S.A. ESP, al finalizar la vigencia 2012, la participación del sector residencial correspondía a un 88.9% mientras que el sector no residencial participaba en un 11.1%. El sector residencial está fundamentalmente compuesto por los estratos 1, 2 y 3 que representan el 86.5% de ese sector, al tanto que en el sector no residencial, la porción mayoritaria corresponde al segmento comercial con un 75% del mismo.

El crecimiento de usuarios alcanzado en 2012, comparado con la vigencia 2011, fue del 2.3%, porcentaje que ha sido el más representativo de los últimos 6 años, donde los crecimientos promedio alcanzados anualmente oscilaban en 1%.



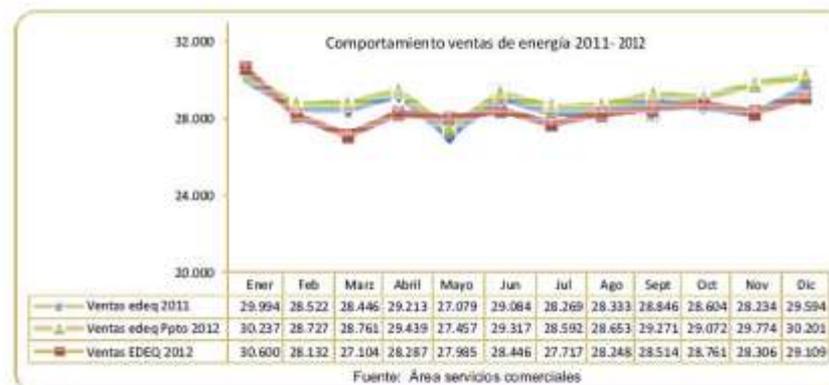
Composición del mercado	Número de usuarios diciembre 2011	Número de usuarios diciembre 2012	% variación usuarios 2011-2012	% participación del mercado 2012
RESIDENCIAL	140,091	143,065	2.1%	88.9%
Estrato 1	32,048	3,078	3.2%	20.5%
Estrato 2	54,338	54,904	1.1%	34.1%
Estrato 3	34,983	35,755	2.2%	22.2%
Estrato 4	9,965	10,208	2.4%	6.3%
Estrato 5	7,557	7,884	3.6%	4.9%
Estrato 6	1,200	1,236	2.8%	0.8%
NO RESIDENCIAL	17,371	17,947	11.0%	11.2%
COMERCIAL	13,188	13,445	2.0%	8.4%
INDUSTRIAL	1,388	1,453	4.5%	0.9%
OFICIAL	792	864	8.6%	0.5%
ESPECIAL	494	505	2.2%	0.3%
PROVISIONAL	628	775	22.3%	0.5%
ÁREAS COMUNES	854	873	2.5%	0.5%
ALUMBRADO PÚBLICO	8	10	-27.3%	0.0%
MNR COMERCIAL	6	8	33.3%	0.0%
MNR INDUSTRIAL	10	8	-20.0%	0.0%
MNR OFICIAL	3	6	0.0%	0.0%
TOTAL	157,462	161,012		

Fuente: Área de servicios comerciales



La demanda comercial atendida por EDEQ S.A. ESP en el año 2012 se situó en 388 millones de kWh frente a 397 millones de kWh de la vigencia 2011, lo que representó una disminución del 2.3%.

En la vigencia 2012, el comportamiento de las ventas presentó un decremento del 0.9% al comparar el acumulado a diciembre de 2012 frente al acumulado a diciembre de 2011. Frente al presupuesto acumulado se presentó una desviación negativa de 2.3%.

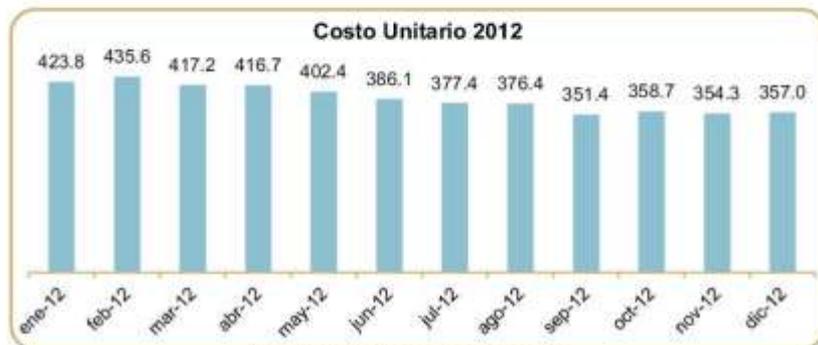


Para garantizar el suministro del servicio al cliente final, en 2012 se realizaron cinco convocatorias públicas para compra de energía en el mercado mayorista, asegurando la cobertura para 2013 de un 96.5%; 95.8% para el 2014 y 58.3% para año 2015.



Se destaca que la entrada de la nueva Área de Distribución-ADD creada por el Ministerio de Minas y Energía en el centro del país en 2012, llevó a que los operadores dentro de dicha zona unificaran sus cargos de distribución, lo que generó para el caso

de EDEQ S.A. ESP una reducción del costo al cliente final valorado 55.64 \$/kWh. Gracias a otras gestiones en cuanto a un mejor costo en la componente compra de energía (G) y reducción en la componente de restricciones del mercado (R), finalmente el costo unitario tuvo una disminución total de 72.77 \$/kWh, que equivalen a un 23.5%, mejorando así la comprabilidad para el cliente final.

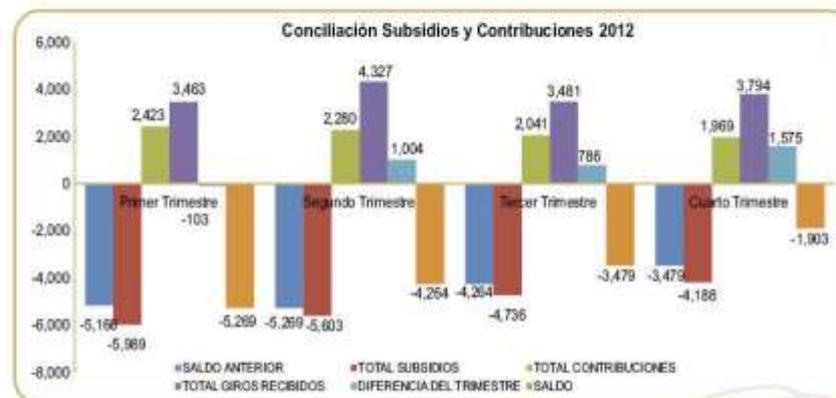


Fuente: área de transacciones y mercadeo

EC9 Adicionalmente los decretos 2915 y 4955 de 2011 del Ministerio de Minas y Energía, permitieron a los usuarios del sector Industrial, un alivio en su factura por la exención a la contribución de solidaridad que se pagaba, correspondiente al 20% del costo unitario.

En cuanto a los asuntos comerciales del negocio, se reporta que los Costos de Operación Comercial pasaron de \$74,267 millones de pesos en el 2011 a \$74,214 millones de pesos en el 2012, lo que representa una variación -0,1% frente al año anterior.

EC4 En materia de subsidios y contribuciones, a diciembre de 2012, la nación quedó pendiente de transferir a EDEQ S.A. ESP, la suma de \$1,903 millones por concepto de subsidios. No obstante la cifra adeudada por el gobierno, a los usuarios se les ha garantizado la calidad y continuidad en excelentes condiciones.



Con el propósito de disminuir el riesgo de errores en el proceso de facturación y mejorar los tiempos y calidad de la información, se fortaleció la computación móvil con la implementación de dispositivos móviles para revisiones comerciales de peticiones, quejas y reclamos, desviaciones significativas, verificación de lectura, revisiones técnicas, suspensiones y reconexiones. Gracias a esta implementación en 2012 se redujo en 90% la impresión de reportes, que ahora son analizados a través de sistemas de información, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente.

Para optimizar la ejecución de actividades administrativas y operativas, se realizó una reducción de ciclos⁷ de facturación al pasar de 32 a

7 Agrupación de usuarios de acuerdo a proximidad geográfica para realizar las lecturas de sus consumos

25. De esta manera se facilita el análisis de la información de actividades en terreno, logrando así optimizar costos y mejorar la rapidez de los procesos de cara al cliente.

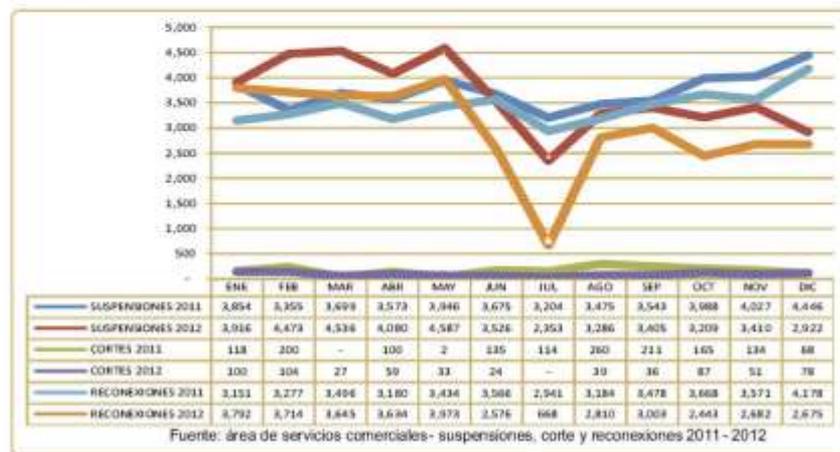
Asimismo, se adecuó la factura al cumplimiento de las resoluciones CREG 122 de 2011 y 005 de 2012 en lo que respecta a información relacionada con la facturación por alumbrado público y se mejoró la presentación general de la misma, así como de sus anexos para los usuarios del mercado no regulado.

El comportamiento de la cartera vencida con respecto los ingresos acumulados a diciembre de 2012 tuvo un promedio de 1.8%, lo que demuestra una buena cultura de pago por parte de los usuarios y evidencia las gestiones efectivas que realiza la empresa en el aseguramiento de los ingresos.



EU27 Con el fin de garantizar el restablecimiento del servicio a los usuarios en condiciones de desconexión por no pago, EDEQ S.A. ESP ejecuta controles en los procesos de corte y suspensión que permiten el restablecimiento del servicio en las siguientes 24

horas de realizado el pago, según lo establece la Ley Antitrámites, generando la menor afectación a los usuarios.



EU7 En cuanto a las acciones emprendidas por EDEQ S.A. ESP respecto a la sostenibilidad y crecimiento del negocio, durante 2012 se diseñó un plan con horizonte 2015 con acciones concretas orientadas a la gestión del precio y del servicio. Se espera en 2013 continuar el trabajo en cuanto a gestión de los costos, para hacer los cargos por comercialización y distribución competitivos, y del servicio para generar la satisfacción de los usuarios y de tal forma conseguir una ventaja diferenciadora que haga que los usuarios prefieran el servicio de EDEQ S.A. ESP.

Dentro del plan de negocios 2013, la empresa tiene previsto desarrollar el proyecto enfocado a volcar la organización hacia el Cliente, con el propósito de continuar en la senda de mejoramiento de rapidez y precisión en las respuestas a los requerimientos de los clientes.

Para mejorar la accesibilidad de los usuarios a las sedes de EDEQ S.A. ESP y fortalecer la imagen corporativa, se adecuaron tres Puntos de Servicio al Cliente como parte del programa de mejoramiento locativo para brindar mayor confort a los clientes que acuden a las instalaciones de la empresa.



Punto de servicio al cliente municipio de Circasia Quindío

EC9

Al cumplir el tercer año de funcionamiento del Programa de financiación social, dirigido a los usuarios de estrato socioeconómico 1, 2 y 3, se otorgaron 1,842 tarjetas por un total del \$3,204 millones, generando historia crediticia y posibilidades de bancarización a estos segmentos de menos ingresos. Para 2013 el rubro de créditos fue ampliado en \$3,000 millones.

Las actividades de integración con los clientes y la comunidad registraron un crecimiento del 10% respecto al año anterior, permitiendo el contacto con un total de 15,000 personas.



Premiación concurso amigo fiel

Como espacio para fomentar el deporte y llevar un mensaje de vida saludable y aprovechamiento del tiempo libre a los quindianos, en 2012 se realizó el Cuarto de maratón de la buena energía y la salud, evento en el cual participaron 4,215 atletas de diferentes departamentos.



Cuarto de maratón de la buena energía y la salud

Con el propósito de propiciar ambientes familiares y de rescate de los valores, durante diciembre de 2012 se llevó a cabo el programa concurso "La cuadra mejor iluminada" en el marco de la cual se logró evidenciar integración, buena convivencia y exaltación de los valores navideños entre los habitantes de los barrios participantes de la ciudad de Armenia.



Asimismo, EDEQ S.A. ESP lideró el alumbrado navideño realizado en el departamento del Quindío, en el cual se destacaron los motivos instalados en el Parque de la Vida de la ciudad de Armenia bajo el nombre "Armenia un paraíso en navidad" y en todos los municipios con la temática denominada "El Parque mi fantasía". El alumbrado navideño contó con gran aceptación de

la comunidad quindiana y aportó al desarrollo turístico y comercial de la región en la época decembrina del año 2012. La inversión total realizada superó los \$1,000 millones.



PR5

Con el propósito de garantizar la satisfacción de los usuarios con el servicio que presta EDEQ S.A. ESP, en la vigencia 2012 se participó en el Estudio anual de Satisfacción de Clientes residenciales, realizado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, obteniendo un Índice de Satisfacción General-ISG de 89.8% igual al valor presentado en 2011.

El Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida-ISCAL, obtenido en el mismo estudio, arrojó un porcentaje de satisfacción de 81.8%, 2.8 puntos superior al año 2011. Este indicador permitió a la empresa ubicarse en el segundo lugar en relación con las empresas a nivel de latinoamericano y obtener el premio plata otorgado por la CIER.

ENCUESTA CIER	2008	2009	2010	2011	2012
Suministro de Energía	88.1%	90.3%	95.7%	90.4%	93.0%
Información y Comunicación	74.1%	63.5%	45.8%	47.9%	61.7%
Factura de Energía	79.0%	86.9%	78.3%	83.0%	84.3%
Atención al Cliente	78.6%	77.6%	68.6%	84.5%	82.4%
Imagen de la Empresa	77.0%	80.5%	89.5%	84.3%	83.2%
ISCAL – Índice de la Calidad Percibida	79.5%	80.2%	77.8%	79.0%	81.8%
Responsabilidad Social	75.3%	79.6%	85.3%	85.1%	78.4%
Alumbrado Público	85.2%	85.9%	84.7%	91.2%	82.2%
ISG - Índice de Satisfacción General	92.8%	86.5%	94.2%	89.8%	89.8%

Fuente: CIER resultados encuesta de satisfacción residencial

En el mismo sentido, a través de una firma especializada, EDEQ S.A. ESP realizó la novena encuesta de satisfacción dirigida a clientes residenciales y no residenciales, en los sectores urbano y rural, empresas grandes, medianas y pequeñas de los segmentos

comercial, industrial y oficial ubicados en los municipios de Armenia, Calarcá, Montenegro, Quimbaya, La Tebaida, Génova y Pijao.

El índice de satisfacción general con EDEQ S.A. ESP, arrojó un porcentaje de 77.5%, 1.8 puntos menor al registrado en el año 2011. Lo anterior, debido a una disminución importante en los atributos Reclamaciones, Quejas y Líneas de Atención. El estudio permite identificar los procesos y atributos que mayor impacto tienen sobre la satisfacción y las necesidades y expectativas en torno al servicio, e identifica las fortalezas y oportunidades que tiene EDEQ S.A. ESP, de tal manera que se traduzcan en planes de acción efectivos para satisfacer las expectativas de los clientes.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CONSOLIDADO				
	2009	2010	2011	2012
Satisfacción General con EDEQ S.A. ESP	76.0	76.2	79.3	77.5
Prestación Servicio energía	76.9	81.9	84.2	82.3
Facturación y Facilidades de pago	75.5	76.5	77.8	76.6
Lugares de Pago	84.0	86.1	86.2	83.2
Reclamaciones/Quejas	45.2	46.6	57.4	45.5
Líneas de Atención	64.0	68.6	71.5	67.2
Oficinas de Atención al Cliente	80.3	79.3	83.8	78.9
Servicio de Reconexión	75.4	77.3	71.6	73.7
Alumbrado Público	65.9	69.2	66.4	69.4

Fuente: IPSOS-NAPOLEÓN resultados encuesta de satisfacción

En el mismo sentido, se realizó el estudio de reputación corporativa con el propósito de conocer, entre los grupos de interés proveedores y contratistas, clientes hogares, clientes empresa, estado y los líderes de

opinión, el nivel de conocimiento, familiaridad, favorabilidad, confianza y advocacy⁸ de la empresa, comparado con 4 compañías nacionales y 2 regionales.



Los resultados muestran un desempeño global mejor que en mediciones anteriores y posicionan a EDEQ S.A. ESP como la segunda empresa con mejor reputación entre sus clientes y los líderes de opinión, especialmente los líderes comunitarios.

Grupo de Interés	Ranking
Hogares	2
Empresas	2
Líderes	2
Proveedores	3
Estado	4

En la vigencia 2012, 179,007 clientes acudieron a la empresa por diferentes solicitudes de las cuales el 95% estaban representadas en actualización de datos básicos y técnicos, créditos, duplicados de factura, información al cliente, pagos parciales o abonos; el 4% representaron reclamaciones y 1% para solicitud de servicios nuevos. Con respecto a las 176,542 solicitudes presentadas en el 2011 el crecimiento registrado fue de 1.4%

EDEQ S.A. ESP tiene a disposición de los clientes diferentes canales para interponer peticiones, solicitudes, quejas y reclamaciones, tales

⁸ Atributo de reputación que indica promoción o defensa a favor de algo. En el estudio de reputación se refiere a quienes promueven o recomiendan a una entidad.

como puntos de atención, línea telefónica o portal web. Se destaca la disminución de 41% en las reclamaciones realizadas entre el año 2012 y 2011, gracias a las gestiones realizadas por la organización en cuanto a calidad en la prestación del servicio, oportunidad en la respuesta a las solicitudes y efectiva atención al cliente.

Durante el año 2012 se recibieron 4,116 peticiones, quejas o recursos (PQR) escritas, presentando una disminución del 14% con respecto a 2011.

Como oportunidad de mejora en 2013, EDEQ S.A. ESP trabajará para encontrar soluciones de fondo que permitan disminuir el número de transacciones por entrega de copias de las facturas y así brindar un mejor servicio a la hora de realizar el pago, y la optimización de costos en esta actividad.



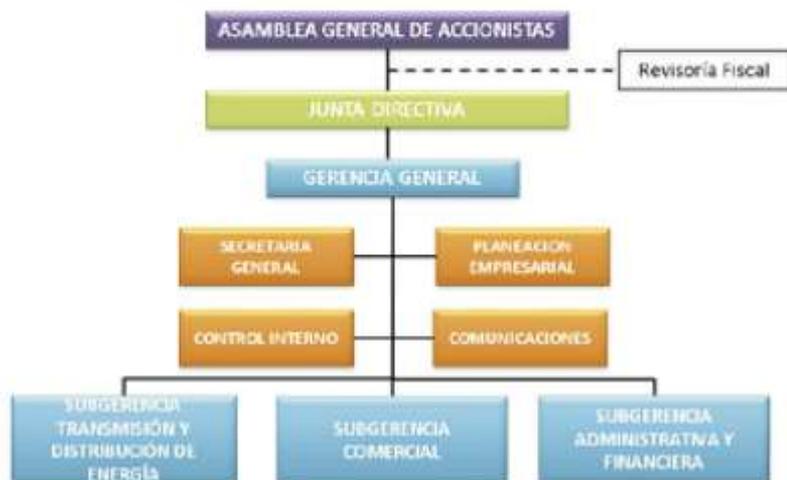
Cabe anotar que no obstante haberse disminuido las reclamaciones, persiste la inconformidad de los usuarios en cuanto a las respuestas a sus solicitudes, dado que, aunque se responden dentro de los términos de ley, la ejecución de la acción solicitada es asignada para realizarse en un tiempo posterior. Para ello EDEQ S.A. ESP emprenderá acciones que permitan efectuar dichas actividades en menor tiempo y mejorar así la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta la disponibilidad de personal.

PR8

Con respecto a la información y datos personales de clientes, para EDEQ S.A. ESP una preocupación es el respeto por la privacidad, para lo cual trabaja en la implementación de procesos de seguridad de la información, para contar con instrumentos normativos de protección de datos personales de los usuarios, gestionar aspectos laborales en entornos tecnológicos y prevenir incidentes de seguridad de vocación judicial a la luz de la norma ISO 27001 y en el marco del proyecto Seguridad de la Información que adelanta el Grupo EPM. Es importante aclarar que durante la vigencia 2012 no se presentaron reclamaciones con respecto a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

La estructura de gobierno de EDEQ S.A. ESP está conformada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General.



El reglamento de interno de la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP, dispone en el artículo primero que las actuaciones de sus miembros se cumplirán dentro de los principios de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad, transparencia y lealtad.

La Junta Directiva está integrada por cinco miembros principales, cada uno de los cuales tiene un suplente.

LA13 El rango de edades y la composición de la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP se muestra en la siguiente tabla.

Edades	%
18 a 30 años	0%
31 a 45 años	23%
46 a 60 años	77%
Más de 60 años	0%
Total	100%

Miembros principales	Género	Miembros suplentes	Género
Luis Carlos Rubiano Ortegón	M	Carmen Helena Marín Ospina	F
Maritza Alzate Buitrago	F	Luis Gonzalo Gómez Gómez	M
Luis Guillermo Pérez Valencia	M	Beatriz Castaño Otalvaro	F
Luis Alberto Sanín Correa*	M	Sonia Gonima López	F
Oscar Jaramillo García*	M	-	-

No existen vínculos laborales entre los integrantes de la Junta Directiva y la empresa. Este aspecto se encuentra reglamentado de conformidad con la Ley 142 de 1994, en el régimen de inhabilidad e incompatibilidad.

De conformidad con el artículo 33 de los Estatutos Sociales, la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP cuenta con un Comité de Auditoría y puede establecer otros comités adicionales para el cumplimiento de ciertas funciones estratégicas, así que se cuenta con el Comité adicional de Evaluación de la Gestión.

Comité de Auditoría: Integrado por tres de los miembros de la Junta Directiva que son nombrados para períodos iguales a los de la Junta Directiva y dentro de sus funciones se encuentran:

- Controlar el cumplimiento de las prácticas específicas del Código de Buen Gobierno.
- Supervisar el programa de Auditoría Interna que debe incluir los riesgos de los procesos que adelanta la empresa.
- Velar por que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la Ley.

Este comité se reunió en tres oportunidades durante el periodo 2012, de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno vigente de Junta Directiva.

La Junta Directiva determinó, en sesión del mes de diciembre de 2012, que en 2013 el Comité de Auditoría estará compuesto por tres miembros de la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP designados por ella misma y preferentemente calificados como independientes. Asimismo que participará en el Comité con voz y sin voto, un representante del Revisor Fiscal de EDEQ S.A. ESP y el auditor interno. Se determinó que el Gerente de EDEQ S.A. ESP será invitado permanente a las sesiones del Comité y cuando se requiera, participará en calidad de asistente un representante de la Auditoría Interna de EPM.

La Junta Directiva procurará que los miembros del Comité de Auditoría tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y cuenten con un nivel suficiente para entender el alcance y la complejidad que éstas materias presenten en EDEQ S.A. ESP. Deberán contar con conocimiento y experiencia en temas relacionados con las finanzas, la contabilidad, la administración, la economía o el control.

Comité de Evaluación de la Gestión: Designado por la Junta Directiva e integrado por tres de sus miembros quienes son nombrados por un año a partir del momento de su designación. Sus funciones hacen referencia al seguimiento a los planes de negocios, la ejecución presupuestal, evaluación de cambios organizacionales, decisiones y compromisos adquiridos por la administración, y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los hallazgos y observaciones de los entes internos y externos de control y vigilancia.

El Comité se reunió en tres oportunidades durante la vigencia 2012, de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de Junta Directiva.

La Junta Directiva autoevalúa su gestión del período anterior, previo a la Asamblea de Accionistas. La autoevaluación del período 2012 se realizó

en el mes de noviembre mediante una encuesta que comprende tres aspectos: Relación de la Junta Directiva con la Gerencia, desempeño de la Junta Directiva como cuerpo colegiado y desempeño individual. Los resultados de la evaluación fueron presentados el 13 de diciembre de 2012 en la reunión ordinaria de Junta Directiva.

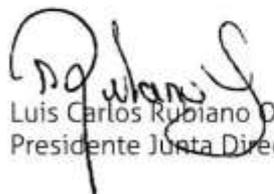
Evaluación de los directivos

La Junta Directiva de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, en cumplimiento de la función asignada por el numeral 27 del artículo 37 de los estatutos sociales, realizó una evaluación del desempeño y la gestión de los ejecutivos de la compañía correspondiente al año 2012. Los análisis adelantados por los integrantes de la Junta Directiva y las Comisiones que se han creado en su interior, monitorean y revisan múltiples variables de la gestión empresarial dentro de las cuales se encuentran el plan de negocios, los indicadores del cuadro de mando integral (CMI), las proyecciones financieras, los reportes e informes de entes de control y vigilancia y las declaraciones de terceras partes (transparencia, reconocimientos ambientales, atención de clientes, Superintendencias, otros) demuestran una coherencia gerencial, una sólida estructura financiera, un esquema fuerte en materia de control interno y un destacable desempeño técnico.

Los resultados de la compañía alcanzados a la fecha, indican que EDEQ S.A. ESP tiene el mejor indicador de pérdidas en Colombia, de otra parte, por índices de calidad y continuidad, obtiene importantes compensaciones del regulador, en temas comerciales obtuvo reconocimientos nacionales e internacionales, en la perspectiva administrativa los procesos de la compañía están cuasi homologados a la matriz, posee una importante arquitectura de TI y en materia financiera evidencia importantes crecimientos.

Todos los factores empresariales aquí descritos, garantizan a los accionistas, a los grupos de interés y a los habitantes del departamento

del Quindío una empresa sostenible que fundamenta su actuar en principios de honestidad y transparencia con altos estándares de Reputación en la región y a la par de empresas nacionales de gran reconocimiento, jalonados éticamente por los directivos de la EDEQ y todos los empleados de la compañía a quienes les reconocemos su desempeño.


Luis Carlos Rubiano Ortegón
Presidente Junta Directiva

Los miembros de Junta Directiva, principales y suplentes, recibieron durante 2012 la remuneración fijada por la Asamblea General de Accionistas que equivale a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la asistencia a cada sesión ordinaria o extraordinaria, presencial o virtual, salvo aquellos que por impedimento legal no puedan devengar honorarios o los funcionarios pertenecientes a la Junta y vinculados laboralmente con EPM.

Cuando en el orden del día puesto a consideración de la Junta Directiva existe algún tema que origine un conflicto de interés con respecto a algún miembro, éste así lo manifiesta al inicio de la reunión para retirarse transitoriamente mientras se debate el tema. De esta situación se deja constancia en el acta correspondiente de la sesión.

Durante 2013 no se presentó ningún trámite o situación de conflicto de intereses entre el máximo órgano de gobierno.

El artículo 12º del Reglamento Interno de la Junta Directiva establece que como funciones asignadas, deben ocuparse dentro de su agenda anual la revisión de los temas que establezca la Junta Directiva y la Administración.

- Avance del plan de actividades de Gobierno Corporativo de manera semestral.
- Seguimiento a los indicadores financieros y de gestión a través del
- Cuadro de Mando Integral de la empresa con periodicidad trimestral.
- Seguimiento a la estrategia empresarial a través del cuadro de mando integral de forma semestral.
- Revisión del desempeño de la Gerencia anualmente.

Código de ética y Código de Gobierno Corporativo

EDEQ S.A. ESP cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Manual de Convivencia, los cuales están orientados en compilar y estructurar prácticas éticas y de convivencia que permiten generar competitividad, transparencia y confianza de los actos empresariales para con sus grupos de interés. EDEQ S.A. ESP entiende por prácticas éticas, los compromisos y medidas adoptados respecto de su gobierno, su conducta y su información, para que las actuaciones de los accionistas, administradores, trabajadores y demás grupos de interés estén enmarcados en la ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten en ella, el cumplimiento de los compromisos y el conocimiento público de la gestión.

Al respecto, se realizaron jornadas de sensibilización sobre la cultura ética de EDEQ S.A. ESP y el Código de Ética a un total de 379 trabajadores, contratistas y proveedores a través del concurso Nuestro Equipo Convive.



En relación a la línea ética, se realizaron avances en cuanto a establecer en los términos de referencia de los procesos de contratación y un procedimiento frente inconvenientes o faltas potenciales por parte del interventor u otro funcionario involucrado. El reto ahora es formalizar una línea ética sencilla que permita el registro de solicitudes y establecer el mecanismo que determine las acciones a tomar con la información suministrada.

De esta misma manera, se capacitó a los trabajadores y proveedores en temas de Coaching y liderazgo haciendo énfasis en temas como la generación de valor y los compromisos éticos que fortalecen y benefician las relaciones con los grupos de interés.

La transparencia y apertura de la información, a través del portal web, se amplió con la implementación de módulos exclusivos para el manejo de contrataciones, módulo de grandes clientes, módulo de notificaciones, módulo de responsabilidad social y el módulo de tarifas de energía. Así mismo, se encuentran en desarrollo servicios adicionales a través del Portal como el servicio de recepción de PQR's en línea, servicio al cliente con asesor virtual y módulo de accionistas minoritarios.

Política Responsabilidad Social Empresarial - RSE

En el año 2010 EDEQ S.A. ESP adoptó una política de responsabilidad social empresarial, aprobada por la Junta Directiva y divulgada a la organización a través de la circular 052 de 2010. Desde su direccionamiento estratégico las actuaciones y planes de la organización se enmarcan en el cuidado de lo social, ambiental y económico lo cual es una práctica incorporada en la cultura organizacional.

"La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a

través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman".

Principales avances respecto a los lineamientos:

- Responsabilidad social empresarial como elemento de la estrategia: Dentro del direccionamiento estratégico del Grupo EPM y el propio la responsabilidad social empresarial, se convierte en un asunto estratégico transversal cuyo fin es generar valor económico, social y ambiental a los grupos de interés.
- Responsabilidad ambiental, elemento de la responsabilidad social empresarial: la política ambiental y los lineamientos del plan ambiental estratégico se implementaron en EDEQ S.A. ESP alineando las políticas de RSE del Grupo EPM con la política integrada de gestión.
- Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad: A través de diferentes mecanismos de interacción, EDEQ S.A. ESP interactúa con sus grupos de interés para conocer sus expectativas y dar respuesta a sus inquietudes y solicitudes de tal forma que fortalezcan las relaciones de mutuo beneficio.
- Importancia de los grupos de interés internos: La base fundamental de la RSE en EDEQ S.A. ESP está en el entendimiento que tiene cada trabajador sobre el aporte que hace desde el día a día a la generación de valor compartido.

- Uso de fortalezas propias como palanca: La responsabilidad social empresarial se gestiona a través de los conocimientos, recursos e infraestructura propios de la organización.
- Ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos: Las acciones encaminadas a trabajar en aspectos ambientales, sociales y económicos se enmarcan bajo el rol de prestador de servicios públicos domiciliarios sin suplantar responsabilidades de otros.
- Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable: EDEQ S.A. ESP a través de las acciones específicas de la operación del negocio, garantiza la universalización del servicio y propicia el desarrollo regional en el departamento del Quindío.
- Sinergias y alianzas para la actuación: EDEQ S.A. ESP reconoce en sus grupos de interés aliados importantes para la generación de desarrollo y promueve sinergias aprovechando las fortalezas de cada uno, identificadas y gestionadas en los mecanismos de interacción.
- Medición de la gestión y de los impactos: La organización mide su gestión y reporta los resultados a los grupos de interés con el fin de evidenciar la transparencia de sus acciones.

Adicionalmente EDEQ S.A. ESP cuenta con un Modelo de RSE con alcance de Grupo EPM, que agrupa 16 aspectos en 5 dimensiones y que pretende que las empresas realicen una gestión estandarizada en cuanto a principios, estrategia, prácticas, verificación y comunicación y asimilación de la RSE. Dicho Modelo se desarrolla bajo un esquema de 4 fases que año a año se llevan a cabo.



En la vigencia 2011 se inició con la construcción de la trayectoria para implementar el modelo RSE partiendo del análisis del estado actual de cada uno de los aspectos y visualizando su estado deseable; a partir de allí se diseñaron los planes de trabajo en focos de acción gruesos desde 2011 hasta el año 2016.

Durante 2012 los avances más significativos se dieron en la divulgación que se hizo sobre RSE a los miembros de Junta Directiva y Comité de Gerencia, en la definición de roles y responsabilidades asociados a la RSE en diferentes cargos de la organización, el reporte del *Communication on Progress* al Pacto Global de las Naciones Unidas y la incursión en el estándar internacional GRI como metodología de reporte de sostenibilidad.

Como tema importante para tener en cuenta en 2013 y lograr avances aún mayores en la implementación del Modelo RSE, se destaca la necesidad de consolidar el modelo de relacionamiento con grupos de interés y la divulgación y alineación del Plan de Negocios EDEQ S.A. ESP con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM y entre cuyos elementos destacados están el crecimiento con RSE y la sostenibilidad. Aquellas acciones que fueron planeadas para 2012 y no culminaron, se tratarán en 2013.

Política de Gestión Humana

EDEQ S.A. ESP adoptó en el año 2010, la política de Gestión Humana con alcance de Grupo EPM, aprobada por la Junta Directiva y divulgada a la organización a través de la circular 717 de 2010.

"El gerenciamiento del talento humano en EDEQ S.A. ESP se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones."

En coherencia con ello, EDEQ S.A. ESP y sus servidores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos".

Durante la vigencia 2012 EDEQ S.A. ESP inició la actualización de los procesos asociados a la estructura organizacional, la administración de la compensación, seguridad y salud ocupacional y gestión del desempeño, para llevar a cabo con éxito la implantación de la política.

Lineamientos para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

Con el propósito de prevenir y desestimular el consumo o dependencia del cigarrillo, alcohol y otras drogas y sustancias psicoactivas entre el personal de EDEQ S.A. ESP y contratistas, así como crear conciencia sobre los problemas, consecuencias negativas del consumo en el ámbito personal, laboral, familiar y social y el manejo y apropiación de

soluciones, se definieron acciones específicas aplicadas en 2012 y que seguirán siendo desarrolladas.

Asimismo EDEQ S.A. ESP velará por el cumplimiento a la prohibición legal de consumo de sustancias de sustancias alucinógenas y psicoactivas, no sólo en el lugar de trabajo, sino en cualquier de las instalaciones, espacios, eventos o actividades empresariales.

Para el 2013 se tiene previsto articular a los planes operativos de los procesos de Gestión Humana y Salud Ocupacional, programas de prevención de adicciones y educación para el autocuidado.

Declaratoria de Derechos Humanos y Equidad de Género

EDEQ S.A. ESP declaró en el año 2011 ante sus diferentes grupos de interés, el compromiso de contribuir al reconocimiento y el respeto de los Derechos Humanos, cumpliendo y aplicando dentro de sus políticas y su actuar, la promoción y aplicación de:

- Salvaguardar la dignidad de sus grupos de interés
- Respetar, defender y promover los Derechos Humanos
- Proteger el entorno social, el medio ambiente, el bienestar, la salud y la vida de los ciudadanos
- Promover la equidad, igualdad y transparencia en la realización de sus procesos de contratación y selección del personal
- Procurar por la no discriminación por motivo de raza, color, procedencia, género, opinión, condición física, preferencia sexual o ideología
- Respetar y apoyar la libertad de asociación, conciencia y manifestación de las ideas y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.



Asimismo, EDEQ S.A. ESP es consciente que como sociedad empresarial tiene inmersas relaciones de poder que se distribuyen dentro de su estructura organizacional y se ven reflejadas en responsabilidades laborales y de comportamiento; de esta manera defiende y promueve la igualdad de género al interior de la misma y lo expresa reconociendo el equilibrio entre hombres y mujeres como seres humanos iguales dentro y fuera del ámbito empresarial.

Durante 2012 se actualizó el manual de selección de personal y la declaración en las convocatorias para selección, incluyendo explícitamente el compromiso empresarial de la no discriminación por cuestiones de edad, raza, origen, género, orientación sexual, participación en sindicatos, creencias políticas o religiosas; también se hizo claro el interés de no contar con la participación de niños en sus procesos de selección o vinculación.

Comité de ética

El Comité de ética se creó en EDEQ S.A. ESP para conocer y gestionar las conductas que se presuman violatorias del Código de Ética, el Reglamento interno de trabajo, en la Convención Colectiva de Trabajo o en cualquier otra norma y/o instructivo, para remitir el caso al comité y/o organismo disciplinario competente. Asimismo el Comité debe definir las políticas y estrategias para dinamizar la gestión ética al interior de la empresa, dirimir conflictos éticos, brindar consejos en la materia, recomendar el desarrollo de los programas, talleres y capacitaciones para fortalecimiento, persuasión y fomento de una cultura de comportamiento ético en la organización, así como fomentar espacios

de discusión y conversación sobre asuntos éticos de relevancia para la organización.

Comité de convivencia laboral

En el año 2012 se constituyó el Comité de Convivencia Laboral en cumplimiento a la Resolución 652 de 2012, mediante la cual el Ministerio del Trabajo establece que todas las empresas privadas y públicas conformen el Comité de Convivencia Laboral, so pena de multas. El propósito de éste comité es identificar e intervenir frente a los riesgos psicosociales en el trabajo causados por estrés ocupacional y acoso laboral. Este ejercicio se realizó por medio de la votación de los trabajadores quienes postularon y eligieron a sus 3 representantes con los respectivos suplentes.

Comité Paritario de Salud Ocupacional - COPASO

Dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986, se creó el Comité Paritario de Salud Ocupacional con el fin de analizar los aspectos relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades laborales y mantiene la vigilancia sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Comité obrero patronal

En cumplimiento del artículo 6 de la Convención Colectiva de Trabajo, se creó el comité obrero patronal, que tiene como función atender los procesos disciplinarios conforme a lo dispuesto en los procedimientos

de administración de procesos disciplinarios de personal de EDEQ S.A ESP.

Comité de conciliación

El comité de conciliación funciona como instancia previa o de prevención a la aparición de conflictos internos en la organización; los posibles conflictos allí presentados se tratan de manera conjunta con las partes involucradas y si no son resueltos se trasladan al comité pertinente para su resolución.

Comité de daño en bienes

El comité de daño en bienes es conformado multidisciplinariamente para atender las reclamaciones relacionadas con daños a los bienes de usuarios y terceros y definir si existe responsabilidad contractual o extracontractual de la empresa.

EDEQ S.A ESP participa y promueve activamente diferentes iniciativas y espacios que permiten la construcción y el desarrollo de acciones encaminadas a la sostenibilidad.

Principio 15 de la Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo.

La organización cumple con toda la normatividad ambiental vigente y es coherente con el Sistema de Gestión Ambiental bajo el estándar internacional ISO 14001:2004, que establece la identificación de los impactos ambientales, identificación y cumplimiento de los requisitos legales u otros requisitos aplicables, donde se establece toda la normatividad ambiental aplicable que incluye la Ley 99 de 1993 y el principio de precaución de la Declaración de Río.

Pacto Global

En el año 2010 EDEQ S.A ESP, se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas y a partir de ese momento se ha comprometido a evidenciar a través de sus prácticas diarias el aporte en el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la actuación bajo los 10 principios, en el marco de sus cuatro líneas de acción en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción. www.unglobalcompact.org

AVANCE EN EDEQ S.A. ESP DEL PACTO GLOBAL

	PRINCIPIO	ACCIONES EDEQ S.A. ESP	PRINCIPALES APORTES O AVANCES
 <p>Derechos Humanos</p>	<p>Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p>Declaratoria de Derechos Humanos</p> <p>Modificación al Manual de Selección de personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Manifestación de salvaguardar la dignidad de sus grupos de interés. * Respeto, defensa y promoción de los Derechos Humanos. * Protección del entorno social, el medio ambiente, el bienestar, la salud y la vida de los ciudadanos. * Equidad, igualdad y transparencia en la realización de procesos de contratación y selección de personal. * No discriminación por motivo de raza, color, procedencia, género, opinión, condición física, preferencia sexual o ideología. * Respeto y apoyo a la libertad de asociación, conciencia y manifestación de las ideas y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva
 <p>Normas Laborales</p>	<p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil</p>	<p>Convención Colectiva de trabajo 2006-2013.</p> <p>Sindicato de la Electricidad en Colombia "SINTRA-ELECOL".</p> <p>Inclusión de cláusulas de cumplimiento de los Derechos Humanos y seguimiento a través de interventorías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Lineamientos de compromiso empresarial con los derechos humanos, no discriminación y no trabajo infantil. * La empresa reconoce y tiene como representante de los trabajadores al Sindicato de la Electricidad en Colombia - SINTRA-ELECOL, con personería jurídica No.1983 del 3 de julio 1975, así como también a las organizaciones de segundo y tercer grado a las cuales éste se haya afiliado. * La convención colectiva compila los aspectos que regulan las relaciones laborales de los trabajadores de la empresa y que las partes consideran aplicables y vigentes para los trabajadores que laboran en EDEQ S.A. ESP. * Inclusión de cláusulas en los contratos donde se invita a la defensa y cumplimiento de los Derechos Humanos por parte de los posibles contratistas en el desempeño de sus actividades en favor de EDEQ S.A. ESP * EDEQ S.A. ESP sólo contrata como fuerza laboral directa a ciudadanos mayores de edad y no incluye población infantil en su nómina de trabajadores; asimismo exige que sus contratistas no incurran en prácticas de trabajo infantil

AVANCE EN EDEQ S.A. ESP DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO	ACCIONES EDEQ S.A. ESP	PRINCIPALES APORTES O AVANCES
 <p>Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p>Declaratoria de equidad de género</p> <p>Artículo 3 Convención Colectiva de trabajo: Principio de favorabilidad y normas de aplicación supletorias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Compromiso con la igualdad de género * Mujeres y hombres tendrán las mismas condiciones en cuanto a contratación, remuneración, asignación de trabajo, formación, oportunidades de ascenso, compensaciones y finalización de la relación laboral * Declaración explícita en las convocatorias para la provisión de cargos para "hombres o mujeres" * Respeto por la identidad sexual y particularidad sin discriminación * Atención a necesidades laborales para personal con discapacidad * No discriminación ni burlas por aspecto físico o comportamiento * No discriminación de adultos mayores, hombres y mujeres por su edad * Equidad para hombres y mujeres que presenten alguna enfermedad * Igualdad e importancia para hombres y mujeres en la empresa * Igualdad en derecho al acceso efectivo a la salud, desde la competencia empresarial para hombres y mujeres * Mujeres y hombres no tendrán ningún tipo de maltrato, ni físico, ni verbal o emocional <p>En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de normas vigentes de trabajo prevalecerá la más favorable al trabajador. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.</p> <p>Los aspectos de derecho individual de trabajo no reglamentados en la convención son resueltos aplicando las normas contenidas en el Código Sustantivo de Trabajo - CST o las disposiciones que regulan casos o materias semejantes de conformidad con el artículo 19 del mismo.</p>



AVANCE EN EDEQ S.A. ESP DEL PACTO GLOBAL

	PRINCIPIO	ACCIONES EDEQ S.A. ESP	PRINCIPALES APORTES O AVANCES
	<p>Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>Política ambiental.</p> <p>Sistema de gestión ambiental.</p>	<p>*Plan Ambiental Estratégico (PAE).</p>
	<p>Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	<p>Identificación de riesgos que incluyó el criterio de corrupción.</p> <p>Medición voluntaria de políticas y mecanismos de transparencia.</p>	<p>*EDEQ S.A. ESP ha desarrollado prácticas que incluyen políticas, lineamientos, controles, principios y valores que aportan a controlar el riesgo de corrupción y soborno, teniendo en cuenta que las decisiones que se toman por parte de sus trabajadores pueden llegar a generar responsabilidades penales, disciplinarias, patrimoniales y sobre todo sociales.</p> <p>*Se verificaron los controles operacionales existentes en los procesos sensibles a acciones de corrupción y soborno y la verificación de la existencia de controles operacionales para estos riesgos.</p> <p>*Participación en tres ocasiones en la medición voluntaria de políticas y mecanismos de transparencia en empresas de servicios públicos domiciliarios realizada por la Corporación Transparencia por Colombia.</p>

Comisión de Integración Energética Regional - CIER-

Organización no gubernamental que aglutina empresas eléctricas y organismos sin fines de lucro de los sectores eléctricos nacionales de diez países de Iberoamérica, para promover y alentar la integración de los sectores eléctricos regionales. EDEQ S.A .ESP hace parte activa de la Comisión y apoya el financiamiento de diferentes estudios que promuevan el conocimiento y las sinergias del sector.

www.cier.org.uy/

Comité Colombiano de la CIER - COCIER

Asociación de naturaleza civil sin ánimo de lucro que reúne a las empresas y organismos del sector eléctrico colombiano, con el fin de vincularlos entre sí, promoviendo la integración e intercambio de experiencias por medio de la información, creación de grupos de trabajo para desarrollo de proyectos, en búsqueda de dar soluciones a problemas comunes, fomentar la investigación, estudio y capacitación en reuniones y seminarios a nivel nacional e internacional. EDEQ S.A ESP participa en los diferentes espacios generados por el Comité como grupos de trabajo, capacitaciones, seminarios y demás definidos por el organismo para el desarrollo de proyectos de mutuo interés.

www.cocier.org

Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica - ASOCODIS:

Entidad que congrega a las principales empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica que atienden usuarios regulados y no regulados en Colombia. EDEQ S.A ESP hace parte de la asociación y participa en los diferentes espacios generados por esta entidad.

EUB

Como aporte a la investigación y el desarrollo y así dotar de energía eléctrica confiable al departamento del Quindío, en conjunto con la Universidad Tecnológica de Pereira-UTP, EDEQ S.A. ESP realizó el proyecto "Localización óptima de reconectores normalmente abiertos para transferencia de carga", instalándolos para el aislamiento de fallas y su posterior transferencia de carga entre circuitos e integración al sistema SCADA para su gestión remota desde el centro control. Por lo anterior EDEQ S.A ESP obtuvo el premio Ambar al primer puesto en investigación y desarrollo CON - CAN de la 9ª jornada de distribución de energía eléctrica de ASOCODIS.

www.asocodis.org.co/

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO

Entidad estructurada por cámaras sectoriales y transversales desde las cuales se promueve un trabajo interinstitucional que propende por el crecimiento del sector de los servicios públicos, en procura de mejorar la calidad de vida de la comunidad, bajo principios de responsabilidad social empresarial y ambiental, la promoción de buenas prácticas empresariales y competitividad sectorial.

Durante 2012 EDEQ S.A. ESP participó en las diferentes cámaras y actividades propuestas por la Asociación así como en las versiones del Premio ANDESCO a la responsabilidad social empresarial, que la llevaron a obtener los premios a la empresa con mejor desempeño ambiental y mejor empresa mediana en 2011 y 2012 respectivamente.

www.andesco.org.co



Corporación Centro de investigación y Desarrollo Tecnológico del sector eléctrico - CIDET

Entidad sin ánimo de lucro que asocia las más importantes empresas de la cadena de suministro de energía eléctrica en general y cuyo objetivo es propender por el desarrollo de la productividad y la competitividad de todo el sector, en el ámbito de Ciencia y Tecnología, en especial en lo concerniente a actividades de investigación e innovación. EDEQ S.A.. ESP participa activamente en el cumplimiento de este propósito y hace parte de su Junta Directiva.

www.cidet.org.co/

Proceso de Transformación Productiva - PTP

Iniciativa del Ministerio de Industria y Comercio, que busca promover las empresas colombianas a nivel de clase mundial a través de la implementación de un Plan de negocios Nacional Sectorial. EDEQ S.A ESP está vinculada con las mesas de trabajo sectorial de I+D+i y recursos humanos.

www.ptp.com.co

Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre

El Sistema está compuesto por un conjunto de entidades públicas, privadas y comunitarias que se encarga de garantizar la gestión del riesgo en el país. Su objetivo es llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo para ofrecer protección a la población en el territorio colombiano, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible. EDEQ S.A ESP participa activamente en el comité y comisión técnica en la cual se coordinan los procesos de

conocimiento, reducción del riesgo y manejo de desastres, siguiendo las orientaciones del nivel nacional.

www.sigpad.gov.co

Transparencia por Colombia

Organización que lidera desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia, en lo público y en lo privado de manera integral, para promover una ciudadanía activa, fortalecer las instituciones y consolidar la democracia. EDEQ S.A ESP participa anualmente en la medición realizada por la Corporación a 22 empresas que aceptan ser evaluadas en mecanismos y políticas relacionados con ética y gobierno corporativo, en los componentes apertura, diálogo, reglas claras y control, demostrando su compromiso con la gestión íntegra y la responsabilidad social empresarial con sus grupos de interés.

www.transparenciacolombia.org.co

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

Organización con cobertura internacional sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es responder a las necesidades de sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, presta los servicios de normalización, educación, certificación, inspección, servicios de evaluación para el cambio climático, acreditación en salud, calibración de equipos, consulta y venta de normas y publicaciones.

EDEQ S.A. ESP asiste al comité de normalización de transformadores de distribución y potencia, destacándose el realizado en el auditorio de la quindianidad de la sede EDEQ S.A. ESP el día 12 de octubre del 2012 y

en el cual se realizó la presentación de los impactos generados en las finanzas de los operadores de red con la aplicación de la resolución 222 de 2011 del Ministerio del Medio Ambiente, por la cual se determina hacer un diagnóstico e inventario de presencia de PCB en los transformadores y su posterior eliminación, con un plazo al año 2025.

www.icontec.org.co

ALIANZAS O COOPERACIÓN

Programa Amigos del Parque

El lanzamiento de este programa se realizó en el marco de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente del año 2011 y consiste en unir esfuerzos con instituciones de la región para realizar el mejoramiento ambiental de sitios de importancia ecológica de la ciudad de Armenia. Para llevar a cabo el mejoramiento ambiental y forestal del Parque de la Vida de Armenia, se celebró el Convenio marco de cooperación Interinstitucional entre EDEQ S.A. ESP y la Sociedad de Mejoras Públicas de Armenia, igualmente el Convenio de cooperación interinstitucional con Fundación Agua Vida - FUNDAVID.

Para el desarrollo de los diferentes programas sociales, EDEQ S.A. ESP establece alianzas con instituciones del estado y la academia para promover programas educativos, formativos y de investigación:

- Semillero energético en alianza con la Secretaría de Educación Municipal y Secretaría de Educación Departamental.
- Diplomado personeros estudiantiles en asocio con la Personería Municipal de Armenia, Secretarías de educación municipal y departamental, instituciones públicas y privadas y la Universidad San Martín de la ciudad de Armenia.

- Escuela de formación de líderes en convenio con la Universidad La Gran Colombia sede Armenia, la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt, la Secretaría de Educación Municipal y el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Las alcaldías de los municipios de La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Circasia, Córdoba apoyan las Escuelas de formación de líderes para electricistas.



Participantes Escuela de formación de líderes para electricistas

- Feria de la ciencia de la energía en convenio con la Universidad del Quindío a través del programa Ondas de Colciencias.
- Programa capacitaciones "energía con responsabilidad" con la participación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Escuela de Administración y Mercadotecnia de Armenia, universidades La Gran Colombia, San Martín y Antonio Nariño de Armenia, Fundación Empresarial Francisco de Paula Santander, Policía Nacional, Ejército Nacional, Bomberos de Calarcá y Armenia, Empresa de Transporte de Armenia, voluntariados, Cárcel San Bernardo, Centro de Reclusión Villa Cristina, Comfenalco y Precooperativa de la Universidad del Quindío.

- Apoyo al plan ambiental del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA con tres temas fundamentales: energía y medio ambiente, Interpretación de factura y prevención de riesgos eléctricos.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Como parte del proceso de formulación estratégica y con el objetivo de evaluar la realidad global empresarial y su incidencia en los diferentes grupos de interés, durante la vigencia 2012 se realizaron análisis a nivel interno y externo teniendo en cuenta amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades presentadas.

En 2012 se realizó un análisis de fuerzas externas del entorno de EPM y y filiales a nivel estratégico o de largo plazo, con el fin de identificar señales externas que podrían convertirse en riesgos que luego fueron insumos para la elaboración del Plan de Negocios; 2013 – 2022, como marco estratégico de actuación y que podrían favorecer o afectar la sostenibilidad de la empresa. El tratamiento de dichas señales se incluyó en la gestión de los procesos competentes a cada tema y en iniciativas estratégicas, las acciones determinadas tienen como esencia la posición competitiva de la empresa en su área de influencia.



Alianza antifraude

No estar atento a las señales del entorno significa desaprovechar las oportunidades que se presentan o exponer a la organización a riesgos que se pueden evitar con la gestión de las señales identificadas.

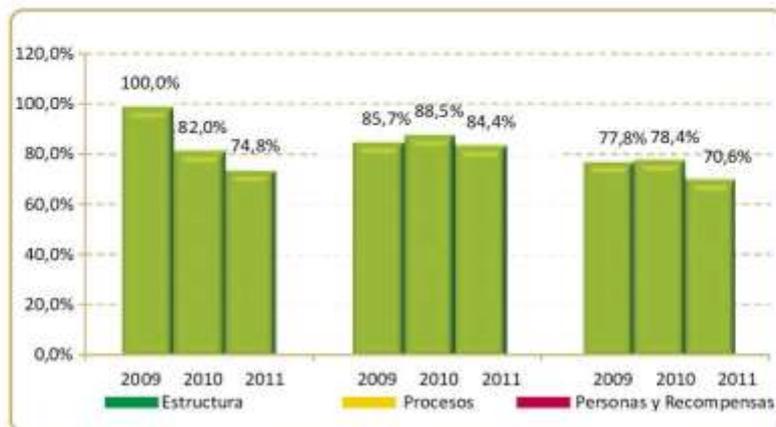
De la misma forma se realizó un análisis a nivel interno, comparativo 2009, 2010 y 2011 que tuvo como fin obtener un diagnóstico de la situación interna y evaluar la capacidad organizacional de EDEQ S.A. ESP y del Grupo EPM, lo que permitió generar recomendaciones plasmadas en los planes de acción de los procesos para disminuir las debilidades, mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades, a partir de la percepción de directivos y profesionales en relación con el grado de desarrollo de cada uno de los componentes del Modelo de Gestión de EPM.



Conocer sólo una visión externa sin medir la capacidad interna, limita las capacidades de la empresa para conseguir los resultados que se proponen.

	SEÑAL	ACCIÓN
FUERZA SOCIO POLÍTICA	Auge de iniciativas de RSE a nivel internacional	Modelo de Responsabilidad Social Empresarial Grupo EPM
	Acciones colectivas alrededor de los servicios públicos	Programas equipo Gestión Social - Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés- Proceso Gestión de la cooperación
	Pérdida de infraestructura eléctrica por hurto	Programas equipo Gestión Social - Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés- Proceso Gestión de la cooperación
	Regionalización y ordenamiento territorial	Proceso Gestión de la cooperación
FUERZA ADMINISTRATIVA	Gestión organizacional con base en la Responsabilidad Social Empresarial - Desarrollo Organizacional	Modelo de Procesos - Sistema Integrado de Gestión - Modelo de Responsabilidad Social Empresarial Grupo EPM
	Tecnologías para la integración de procesos de negocios y soluciones de Tecnología Informática	Plan de Desarrollo Informático
	Smartgrid	Mapa de ruta implementación Smartgrid
FUERZA AMBIENTAL	Vulnerabilidad y deterioro ambiental urbano y/o rural	Plan Ambiental - Sistema Integrado de Gestión SGA
	Demanda de bienes y servicios ambientales	
	Mayores exigencias en responsabilidad ambiental	
FUERZA NORMATIVO LEGAL	Determinación de la nueva Área de Distribución de Energía Eléctrica	No aplica
	Pérdidas de energía	Plan de inversiones en control de pérdidas - Inversiones en control y automatización de sistemas de medidas
	Metodología costos de comercialización	Proyecto Optimización de tarifas
	Reforma al Código de medida	Gestión equipos de medida
FUERZA ECONÓMICO FINANCIERA	Tratados de libre comercio e inversión extranjera	No aplica
	Sistema Nacional de Regalías	Proceso Gestión de la cooperación

Para cada uno de los componentes se analizaron diferentes variables, obteniendo los siguientes resultados:



Fuente: Unidad de Planeación Empresarial - Resultados análisis interno EDEQ S.A. ESP 2009 - 2011

Las acciones con las que se dio y dará tratamiento en 2012 y 2013 son respectivamente:

- Implementación de planes de sucesión y carrera
- Levantamiento de roles y responsabilidades
- Actualización Manual para la descripción de cargos
- Inicio de implementación de metodología de dimensionamiento homologada con Grupo EPM
- Plan de diseño y ajuste Modelo de procesos
- Homologación del proceso Asimilación de Cambio y Cultura
- Programa de cambio y cultura 2012-2013

Para el año 2012 se plantearon 11 iniciativas estratégicas asociadas a los Objetivos Estratégicos del Grupo EPM que fueron estructuradas a través de planes de acción con el fin de dar cumplimiento a los propósitos definidos por EDEQ S.A. ESP.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE INICIATIVA	PROPOSITO	% FINAL DE CUMPLIMIENTO
Actuar con responsabilidad social y ambiental en las zonas donde EPM tenga presencia	Responsabilidad Social Empresarial	Implementar el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo EPM, específicamente las acciones definidas en la trayectoria para 2012, contribuyendo al proceso de transformación cultural	57%
	Fortalecimiento de las buenas prácticas ambientales	Establecer las acciones enmarcadas en la política y lineamientos ambientales del Grupo EPM, a través de las acciones del Sistema de Gestión Ambiental	100%
Lograr excelencia operacional en los procesos	Creación del centro de medición y control de pérdidas	Implementar un medio tecnológico que permita el cálculo automatizado en tiempo real de las pérdidas de energía y clasificar los flujos de energía reales por nivel de tensión	60%
Incrementar el valor para los grupos de interés	Mejoramiento en la eficiencia de los negocios (cargos D y C) Eficiencia del costo de Comercialización	Conseguir un cargo C competitivo en el mercado mediante la referenciación de las mejores prácticas en costos de comercialización y realización de propuestas de adaptación	50%
		Conseguir un cargo "D" eficiente mediante la definición de una metodología basado en los costos regulatorios actuales de AOM para realizar comparaciones	100%
	Oferta de un portafolio de servicios de valor agregado	Realizar gestión del mercado a través de la definición y puesta en marcha un portafolio de servicios técnicos y comerciales que representen características o servicios adicionales a la entrega de la energía al cliente final	100%
Consolidar los negocios en el mercado nacional	Gestión del mercado	Diseñar e implementar un plan de prevención del riesgo de pérdida de grandes clientes y reincorporación para aumentar la participación en el mercado Quindío	100%
	Enfoque de la organización al cliente	Volcar la organización al cliente, generando conciencia de la necesidad del trabajo colaborativo entre las áreas en pro de cumplir la propuesta de valor al cliente	67%
Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos	Aplicación de la metodología de Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS con enfoque al cliente	Crear herramientas que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor a los usuarios de EDEQ S.A. ESP	70%
	Comunicación estratégica externa	Implementar estrategias de comunicación externa que brinden información a los grupos de interés de EDEQ S.A. ESP y permitan fortalecer los aspectos que constituyen la reputación empresarial	96%
	Comunicación estratégica interna	Implementar y evaluar estrategias de comunicación interna para movilizar información en el grupo de interés trabajadores en temas corporativos	100%

El cumplimiento de las iniciativas estratégicas asociadas al Plan de Negocios EDEQ S.A. ESP 2012–2021, fue del 87% en general. Las desviaciones con respecto a las metas pactadas sirvieron como insumo para la construcción del Plan de Negocios del período 2013 – 2022 y seguirán siendo monitoreadas a través del tablero de comando EDEQ S.A. ESP, al igual que su aporte a los propósitos empresariales del Grupo EPM.

Durante 2011 y 2012 la gestión de riesgos operativos en EDEQ S.A. ESP se definió y abordó metodológicamente como una variable de gestión de los procesos, se desarrollaron acciones de sensibilización y participación de los responsables para la identificación de riesgos y valoración de impactos en torno a aspectos ambientales, sociales y económicos, todo bajo los criterios de la norma NTC ISO 31000:2009, considerando cada uno de ellos como oportunidad de mejora dentro de la gestión empresarial.

Aspecto	Objeto de Impacto
Ambiental	Impacto Medio Ambiente
Económico	Impacto en Recurso Financiero, Información e Imagen
Social	Impacto en Continuidad del Servicio de Energía Eléctrica y en Personas

Se gestionaron prioritariamente los riesgos cuyas valoraciones se encontraban en niveles de criticidad mayores. En gestión del riesgo operativo se diseñaron planes de contingencia para asegurar la continuidad los procesos financieros, mantenimiento, inventario,

desarrollo de proyectos de infraestructura y gestión humana ante un evento de crisis. En cuanto a gestión de riesgos de corrupción y soborno, se identificó el panorama de riesgos de corrupción y soborno, revisando el diseño de los controles y el alcance de las pólizas de protección de la empresa ante riesgos latentes.

La perspectiva más importante para 2013, en cuanto a gestión de riesgos, se orientará a la revisión y actualización de la normatividad interna existente para los procesos y el monitoreo del comportamiento y registro histórico de los eventos o incidentes ocurridos, para su posterior análisis y toma de acciones.

Desarrollar las capacidades del talento humano	Potenciar capacidades organizacionales	Ajustar el modelo de procesos en todos los niveles en coherencia con los proyectos y la mejora continua	100%
Desarrollar las capacidades organizacionales	Implementar el modelo de gerenciamiento del talento humano	Establecer las acciones enmarcadas la política de gestión humana a través de las acciones conjuntas entre la gestión humana y la gestión organizacional	100%
Garantizar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información para la toma de decisiones	Cultura de toma de decisiones basadas en la creación de valor	Fortalecer la cultura de gestión de proyectos en la organización	85%

En cuanto a tecnología e informática, como soporte a la gestión empresarial, se realizaron inversiones por valor de \$1,647 millones en sistemas de información y de calidad de la potencia, lo que ha permitido un desempeño óptimo de los procesos, garantizar un mejor servicio a los clientes, el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales de información financiera, que llevan a la internacionalización de la empresa y del grupo empresarial EPM y mantener el cumplimiento normativo por medio del reporte oportuno y confiable de información a los entes de vigilancia y control, lo que redundará en mejoramiento de la calidad del servicio al cliente final.

Se realizó la ampliación y fortalecimiento de la red de fibra óptica, cuyo objetivo es consolidar las comunicaciones para la operación del SDL y los servicios comerciales que presta la empresa. Este proyecto continuará en 2013, ya que ofrece la oportunidad de acceso a la tecnología a grupos de interés.

Con satisfacción se culminó la implantación del ERP (Enterprise Resource Planning) JD Edwards One World, que permitió homologar con EPM los procesos financieros, de abastecimiento y mantenimiento, así como el soporte tecnológico a los mismos, habilitando la consolidación de la información financiera como grupo y dando inicio a la estrategia para la implementación de las normas internacionales de información financiera – NIIF.

Finalizando el año 2012, se dio inicio al proyecto de implantación de Procesos de Tecnología de Información, con enfoque de servicio al cliente, a partir de procesos referentes del Grupo EPM. Esta actividad tendrá continuidad en 2013.

PR9

En cuanto a posibles multas generada con ocasión de la prestación del servicio, la empresa cuenta con el Comité de daños en bienes a través del cual se evalúa la compensación por afectaciones a los clientes con ocasión de posibles errores en la prestación del servicio. Durante el año 2012 se pagaron \$34 millones por este concepto a usuarios afectados.

GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con respecto a los grupos de interés, en el marco del Código de Buen Gobierno, EDEQ S.A. ESP define lo siguiente: La Empresa fija su actuación para el logro de los objetivos estratégicos, teniendo como marco la responsabilidad social empresarial, a través de la generación de valor social, económico y ambiental, para contribuir al desarrollo sostenible.



Propuesta de valor a grupos de interés

En lo que respecta a la comunicación con medios masivos, EDEQ S.A. ESP ha trabajado fuertemente en el relacionamiento con los periodistas de los diversos medios locales y regionales. Se hizo presencia en diversos medios atendiendo las inquietudes de los comunicadores y de la ciudadanía; y se divulgó a los medios de comunicación boletines de prensa con información relativos a la prestación del servicio, gestión corporativa, premios y resultados de programas. También se realizaron ruedas de prensa y conversatorios de temas específicos de actualidad e interés para la comunidad en general.

EDEQ S.A. ESP fortaleció su presencia en las redes sociales Facebook y Twitter entendiendo el importante papel que desarrollan en el ejercicio de la participación ciudadana. De esta forma, la empresa hizo presencia diaria con información de diversa índole, respondió las necesidades de sus seguidores y realizó actividades promocionales para incentivar el uso de estos medios.

De otra parte, con el fin de aumentar la oferta de comunicación y canales informativos, se creó el programa de radio "Al Aire con la Buena Energía", un informativo semanal en el que se brinda amplia información sobre el servicio de energía, uso eficiente, deberes y derechos de los usuarios, interpretación de la factura, Reglamento Técnico de Instalaciones Elécticas - RETIE, programas navideños y de mercadeo y se divulgan las iniciativas empresariales que tienen impacto en la comunidad. Para 2013 el reto del programa es atender llamadas al aire, de tal forma que la empresa pueda responder las inquietudes de los usuarios de manera transparente y eficaz.



Programa "Al Aire con la Buena Energía"

Otro medio que EDEQ S.A. ESP dispone al servicio de los quindianos es el informativo Nuestra Gente, espacio de televisión semanal que desde 2009 se ha posicionado como un mecanismo de difusión masiva de los planes y logros empresariales, así como de las actividades sociales desarrolladas con la comunidad, artísticas, culturales y deportivas. La incursión de este programa en los medios virtuales (YouTube y Facebook), permitió llevar la información a más personas.

El portal web de EDEQ S.A. ESP dispone información permanentemente para los grupos de interés. Durante 2012 se revisó y actualizó a la luz de las directrices de Gobierno en Línea y en cumplimiento de los requisitos de Transparencia por Colombia.

PR6

Las prácticas en cuanto a comunicación y marketing responsable se realizan conforme a los lineamientos de la política de comunicaciones del Grupo EPM. El reto para 2013 es formalizar

la adhesión a los lineamientos de dicha política como marco de actuación y así mantener la confianza de los grupos de interés.

PR7



En lo concerniente al cumplimiento normativo, relativo a la comunicación, EDEQ S.A. ESP publicó información en febrero y agosto de 2012 en el transpomo de la factura según las disposiciones de la resolución 20071300006525 de 2007 de la Superintendencia de Servicios Públicos - SSP, sobre hurto de infraestructura. En cuanto a contrataciones, todos los procesos de contratación que se realizaron durante 2012, fueron publicados en página web conforme lo estipulan los artículos 3 y 12 del Manual de Contratación de EDEQ S.A. ESP, autorizado en 2009 por la Junta Directiva, el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

En el mismo sentido, la resolución CREG 097 de 1998 indica que por lo menos una vez cada año, se debe publicar en la factura un anexo informativo sobre el funcionamiento del esquema de calidad del servicio. EDEQ S.A. ESP dio cumplimiento con la publicación de la información en la parte posterior de la factura, al igual que la publicación de costos, publicación del reglamento de comercialización, según la disposición de las resoluciones CREG 225 de 1997 y CREG 156 de 2011.

El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 18 de la Resolución CREG 119 de 2007, indican que mensualmente se debe publicar la estructura tarifaria que aplica la empresa, en 2012 se corrigió un error que se cometió en la publicación de noviembre 2011.

EDEQ S.A. ESP publicó información sobre fallos judiciales en medios de circulación nacional, de conformidad con las sentencias de acciones populares resueltas por los jueces de conocimiento, acorde con la Ley 472 de 1998. igualmente, se

informó sobre las suspensiones programadas del servicio en página web, en programa radial y mediante boletines de prensa enviados a medios masivos, según indica el Estatuto de Racionamiento definido por la CREG, en la Cláusula 11 del Contrato de Condiciones Uniformes-Obligaciones y deberes de EDEQ S.A. ESP.

En el año 2012 se publicaron los correspondientes edictos emplazatorios en el diario La Crónica del Quindío, informando el fallecimiento de 2 pensionados de EDEQ S.A. ESP, conforme lo requiere el Código Sustantivo del Trabajo-CST.

Grupo de Interés	Mecanismo de Interacción	Informativo	Participativo	Periodicidad
Estado	Publicidad de información	X		Permanente
	Informes y reportes a organismos reguladores	X		Permanente
	Encuentros proactivos con entes públicos	X	X	Permanente
	Reuniones Itinerantes	X	X	De acuerdo a la necesidad
	Informe de gestión	X		Anual
	Cabildos abiertos	X	X	De acuerdo a la necesidad
Comunidad	Encuentro con líderes comunales y vocales de control	X	X	Permanente
	Conversatorios con la comunidad	X	X	Mensual
	Programa de radio "Al aire con la buena energía"	X		Semanal
	Programa de televisión Nuestra Gente	X		Semanal
	Medios virtuales Facebook - Youtube - Twitter	X	X	Permanente
	Mesas de trabajo - Participación ciudadana	X	X	Bimestral
Medio Ambiente	Compensaciones forestales		X	Anual
	Programas de conciencia ambiental para público interno	X	X	Permanente
Accionistas	Programas de conciencia ambiental para público externo	X	X	Permanente
	Reuniones ordinarias Junta Directiva	X	X	Mensual
	Asamblea de accionistas	X		Anual
	Portal Web	X		Permanente
	Comité de Gestión	X	X	Cuatrimestral
	Comisión de Auditoría	X	X	Cuatrimestral
Empleados	Foro de Gerencia	X	X	Mensual
	Boletín Nuestra Gente	X		Trimestral
	Tinto con el gerente	X	X	Periódico
	Medios virtuales	X	X	Permanente
	Campañas	X	X	Permanente
	Cartelera	X		Permanente
	Grupos primarios - Comités de área	X	X	Permanente
	Encuestas cliente interno		X	Periodico
	Capacitaciones, formación, aprendizaje		X	De acuerdo a la necesidad / programación
	Proveedores	Encuentro de proveedores	X	X
Publicaciones Web		X		Permanente
Retroalimentación resultados evaluación de contratistas		X		Mensual
Encuesta de satisfacción de proveedores		X		Anual
Competidores	Publicación y disponibilidad de información	X		Permanente / de acuerdo a la necesidad
Clientes	Centro de servicio al cliente	X		Permanente
	Boletines informativos	X		De acuerdo a la necesidad
	Transpromo factura	X		Mensual
	Portal Web	X	X	Permanente
	Programas Gestión Social	X	X	De acuerdo a programación
	Encuestas de satisfacción de usuarios	X	X	Anual
	Charlas socialización	X	X	De acuerdo a programación

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Es un compromiso de EDEQ S.A ESP realizar la planeación, seguimiento y control de las actividades encaminadas a prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales generados en los procesos de la organización, para dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente, las políticas ambientales empresariales y la responsabilidad social y ambiental dentro del ámbito de su actuación.

GRUPO DE INTERÉS MEDIO AMBIENTE		
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013	
<p>Para EDEQ S.A. ESP el medio ambiente es el entorno en el cual se desarrollan las acciones empresariales, incluido el ambiente físico, biótico y social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer y preparar a la organización ante eventuales emergencias ambientales. • Monitorear el Sistema de Gestión Ambiental y brindar información requerida por los entes de control ambiental. • Liderar iniciativas en pro del cuidado del medio ambiente a nivel regional. • Gestionar la adhesión a la iniciativa <i>Caring for Climate</i> de la ONU. 	<div style="text-align: center;">  <p>Crear valor para los grupos de interes</p> </div> <p>Propuesta de valor Contribuir al desarrollo sostenible y su bienestar</p>

EDEQ S.A ESP cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, haciendo parte del Sistema Integrado de Gestión certificado por el CIDET y que garantiza el cumplimiento de objetivos, planes y presupuesto asignados a la gestión ambiental. Se realizan auditorías internas y de seguimiento por parte del ente certificador, necesarias para evidenciar la conformidad del sistema y la mejora de la gestión ambiental. Asimismo existe una política ambiental con alcance de Grupo EPM que proviene del Direccionamiento Ambiental Estratégico - DAE y se materializa a través del Plan Ambiental Estratégico - PAE.

La política ambiental y los lineamientos del PAE se aprobaron por Junta Directiva y se implementaron en EDEQ S.A ESP, alineando las políticas de responsabilidad social empresarial y ambiental del Grupo EPM con la política integrada de gestión.

"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 integral⁹ de manera proactiva, con criterios

⁹ Gestión ambiental integral conjunto de acciones que desarrolla el Grupo Empresarial EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Lineamientos:

- *Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.*
- *Realizar la gestión ambiental con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.*
- *Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.*
- *Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.*
- *Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.*
- *La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial EPM."*

Durante la vigencia 2012, se consideraron las señales y tendencias ambientales internacionales, nacionales y locales, resaltando la importancia de orientar todas las iniciativas empresariales hacia el camino de la sostenibilidad y con foco principal en asuntos tecnológicos, energías alternativas, internalización de externalidades ambientales, uso eficiente de los recursos naturales, mitigación y adaptación al cambio climático, protección y valoración de servicios ambientales, fortalecimiento de hábitos y conductas responsables con el medio ambiente, innovación y desarrollo de alianzas para la sostenibilidad.

En este sentido el Grupo EPM decidió redefinir su estrategia ambiental articulado a éstas tendencias.

Coherente con lo anterior, considerando además la estrategia de crecimiento nacional e internacional del Grupo EPM y el momento actual de la empresa, se actualizaron las estrategias ambientales para el Grupo EPM, con su Plan Ambiental Estratégico - PAE para el horizonte de los años 2012 a 2015.

Se identificaron ejes temáticos estratégicos, que engloban los asuntos centrales y que corresponden a los núcleos organizadores del quehacer ambiental por su carácter específico. De esta manera EDEQ S.A. ESP implanta estos nuevos ejes temáticos estratégicos alineándolos a los objetivos de 8 planes y programas del Sistema de Gestión Ambiental.

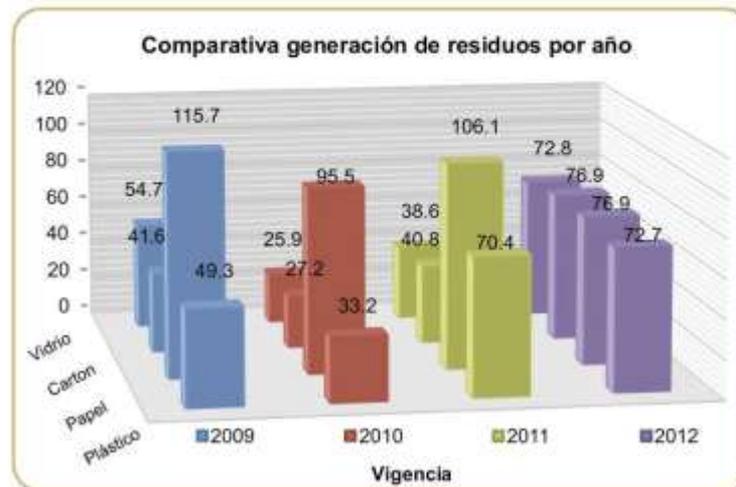


Fuente: Subdirección Medio Ambiente EPM – Estrategia Ambiental Grupo EPM

MATERIALES

EDEQ S.A. ESP cuenta con un Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos – PMIRS, en cumplimiento del cual se asegura el tratamiento de los residuos sólidos en las sedes administrativas donde opera la empresa. El plan define las actividades necesarias para llevar a cabo un adecuado manejo de los residuos no peligrosos que se generan en la organización y es socializado a todo el personal, con lo que se asegura la adecuada recolección, almacenamiento, transporte y disposición final de los mismos.

La generación de residuos en 2012, en comparación con 2011, presentó un incremento del 9.8% debido al aumento de la planta de personal; se espera que en 2013 la generación de residuos disminuya en 5% con respecto a la cifra presentada en 2012.



Generación de residuos 2009 a 2012



Distribución de residuos generados 2011 - 2012 Fuente: PMIRS

Luego de una clasificación de los materiales de segunda, se obtienen materiales para chatarra y materiales para reutilización. Durante el año 2012 se recuperó un valor de \$158 millones por este concepto, de los cuales \$149 millones fueron destinados a capitalizar el Fondo de Vivienda, para conceder préstamos a los funcionarios de la organización con destino a compra ó mejora y de esta forma aportar a su bienestar y calidad de vida y la de sus familias.

Otra actividad de reutilización de materiales y equipos enfocada a beneficiar a estudiantes de la región, fue el aporte de 10 computadores al programa liderado por la Presidencia de la República "Computadores

para educar”, el cual dota a escuelas y colegios públicos de distintas regiones de Colombia de computadores donados por entidades estatales y empresas privadas, con el fin de contribuir a tener un país más educado y que se garantice el acercamiento a la tecnología de los niños y jóvenes de las zonas rurales de Colombia.

EN2

En cuanto a residuos peligrosos, se realizó el tratamiento a través de adecuadas prácticas de recolección, almacenamiento, transporte y disposición final. En el mismo sentido, desde el año 2009 se implementaron controles operacionales como contenedores de almacenamiento temporal de residuos peligrosos, kits y bandejas para el control de derrames en las subestaciones y almacén. La organización garantiza los recursos para realizar la gestión sobre los residuos peligrosos que se generen cada año.

EN24

En cumplimiento de los lineamientos del Plan nacional de eliminación de PCB que encabeza el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en el marco de la Convención de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, se continuaron los trabajos de eliminación de equipos y aceites contaminados con Bifenilos Policlorados - PCB, presentes en los transformadores de distribución. Para ello se realizaron pruebas cualitativas de detección de las partes por millón del contaminante, (KIT-clor-N-OIL) a 80 transformadores fuera de uso. Con esta prueba se confirmó que 2 de dichos transformadores se encontraban contaminados y se procedió a su almacenamiento en las bodegas de seguridad de la empresa especializada en esta labor. Se espera que éstos equipos sean exportados a Finlandia para su disposición final. Es importante resaltar que 1 transformador que resultó contaminado en el año 2011 fue exportado y eliminado durante 2012.

Transformadores contaminados con PCB kg

Año: 2010	912kg	(3 equipos)
Año: 2011	466 kg	(1 equipo)
Año 2012	1,020kg	(2 equipos)



Toma de muestras PCB 2012

Se dieron de baja 18 baterías plomo ácido para un total de 238 kilos, entregados a la empresa encargada de su disposición final.

La organización lidera el programa “Pilas pues con el medio ambiente” dirigido a la comunidad, que busca crear conciencia de la problemática ambiental que ocasiona el uso y disposición inadecuada de pilas y baterías. El programa inició en el marco de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente de 2009 y desde entonces EDEQ S.A. ESP dispone de contenedores abiertos al público en tres de sus sedes, para el almacenamiento de pilas y baterías de todo tipo y se encarga de gestionar su adecuado manejo. Como resultado de la campaña, en 2012 se realizó la recolección, encapsulamiento, etiquetado y disposición final de 337 kilos de este tipo de residuos peligrosos. La campaña ha gozado de gran aceptación entre la comunidad y cuenta con gran difusión en medios de comunicación regionales.

Como parte del plan de manejo de residuos peligrosos, en 2012 se entregaron a la empresa especializada, 17 kilos de tonners, 130 kilos de lámparas y bombillos mercurio-sodio y 1,137 kilos de residuos de aparatos electrónicos para su eliminación y disposición final.

EN22



Tipo de RESPEL (kilogramo)	Residuos de aparatos electrónicos y electrónicos (RAEES)	Tubos y bombillos mercurio-sodio	Pilas y baterías	Baterías plomo ácido	Residuos contaminados con aceite dieléctrico sin PCB	CD DVD	Tonners y cartuchos	Transformadores contaminados con PCB
Año 2010	907	147	170	1,920	N/A	N/A	N/A	912 (3 equipos)
Año 2011	1,713	78.5	329	2,032	180	N/A	N/A	466 (1 equipo)
Año 2012	1,137	130	337	238	473	13	17	1,020 (2 equipos)



Disposición final de pilas



Disposición final tonners

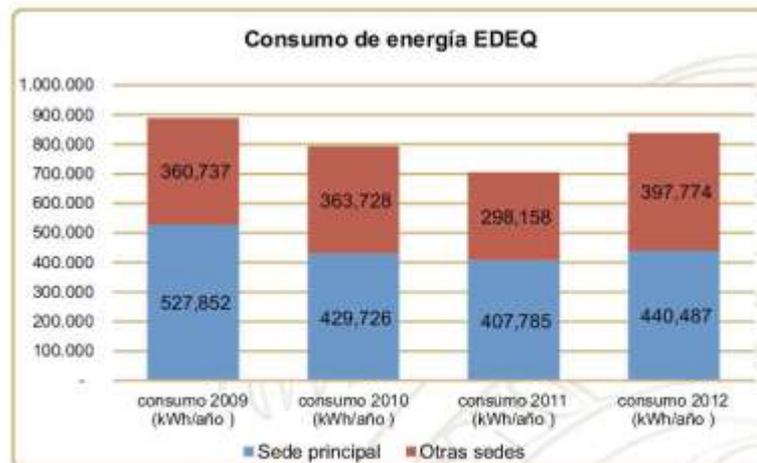
Se realizó la instalación, tratamiento, recolección y disposición final de residuos biosanitarios de la sede principal y se gestionó la disposición final de 102 kilos de residuos de riesgo biológico provenientes de actividades de mantenimiento de instalaciones (envases) y de actividades de salud ocupacional.



Disposición final residuos biológicos

ENERGÍA

En el desarrollo de las actividades administrativas de EDEQ S.A. ESP y en concordancia con la gestión ambiental, se identifican los aspectos e impactos ambientales más significativos, entre ellos el consumo de energía en las sedes. Se resalta la importancia del análisis de este consumo en la sede principal de la empresa.



Consumo energía total EDEQ S.A. ESP

EN5

Se implementó un proyecto piloto con bombillos LED en la sede principal, para analizar el consumo de electricidad durante 30 días calendario. Con las lecturas tomadas se concluyó que con el cambio del 79.4% de tubos fluorescentes por tubos LED en un mismo circuito, se obtiene un significativo ahorro. Estos resultados permitirán implementar un plan de sustitución de lámparas fluorescentes por LED.

EN6

EN7



Eficiencia	Consumo (kWh/mes)
Fluorescente	338.97
Fluorescente y LED	207.13
Eficiencia	39%

El edificio bioclimático de EDEQ S.A. ESP en el cual funciona la sede de mantenimiento de redes, cuenta con características de reducción de energía y agua que lo enmarcan dentro de la tendencia actual de bioclimatismo para edificaciones o arquitectura ambiental. El reemplazo de un sistema de aire acondicionado por un tratamiento bioclimático, brinda al edificio soluciones naturales sostenibles en lugar de soluciones mecánicas y energéticas para ventilación natural. La iluminación natural desde el diseño arquitectónico y ubicación espacial del edificio, potencializa la iluminación solar. El aislamiento térmico por la cubierta ajardinada genera una reducción de calor por efecto de la acumulación de la radiación solar, brindando confort a las personas que laboran allí.

EN26



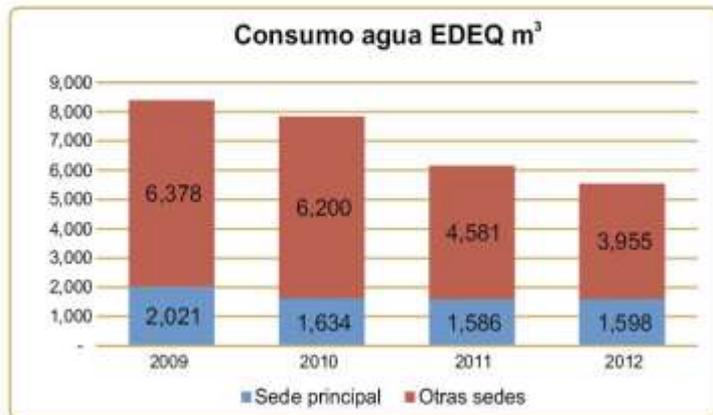
Con el objetivo de crear cultura de uso eficiente de los recursos energéticos al interior de la empresa, permanentemente se realizan campañas y actividades educativas ambientales y se mejoran los procesos para hacer uso eficiente de papelería.



AGUA

EN8

En cuanto al consumo de agua, comparado con el año 2011, se presentó una reducción en el consumo global de sedes en 2,885 m³/año correspondiente al 53.2%; se espera como meta ambiental reducir un 5% de consumo de agua para el año 2013. Esta reducción se logró gracias a la instalación de dispositivos temporizadores y reguladores de caudal y sistemas sanitarios ahorradores de agua de doble descarga en las sedes.



EN10 La sede bioclimática cuenta con un tanque para la recolección de aguas lluvias, para su posterior reincorporación en el muro verde en el que se realiza riego por goteo.

BIODIVERSIDAD

EN11 Para cumplir con el propósito de prestar el servicio de distribución de energía con calidad y continuidad, es necesario realizar intervenciones forestales en zonas de influencia de redes de energía con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, eliminar y prevenir accidentes eléctricos y garantizar las distancias de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE. Dichas intervenciones se realizan con personal altamente capacitado y con todas las técnicas y herramientas que garantizan el equilibrio entre el cumplimiento normativo en materia ambiental y el suministro del servicio con calidad y cobertura. Para ello se gestionan todos los aspectos referentes

a intervenciones forestales con la autoridad ambiental. Dentro de todas las intervenciones forestales realizadas históricamente en EDEQ S.A ESP, solo el 3% corresponde a tala, con lo cual se busca la protección de la vegetación del Quindío.

Para contribuir de manera significativa a la conservación de corredores ambientales y área aledaña a las subestaciones, durante 2012 se sembraron 1,600 individuos forestales en la ciudad de Armenia, superando la cifra registrada en el año 2011 en más de 1,100 sembrados.



EN12 En cuanto a la protección de la diversidad, EDEQ S.A ESP no genera impactos significativos en áreas protegidas, toda vez que las redes de distribución en su mayoría se encuentran ubicadas en zonas urbanas, y aquellas que pertenecen al área rural, se disponen de manera paralela a vías y carreteras, cumpliendo con las distancias mínimas reglamentarias y en donde no hay especies en vía de extinción, zonas boscosas o reservas naturales. Por lo anterior, la empresa no ha sido requerida para ejecutar proyectos a causa de un impacto negativo por su actividad.

Mediante la identificación de aspectos, impactos y riesgos ambientales relacionados con las actividades derivadas de la

prestación del servicio, EDEQ S.A. ESP gestiona aquellos que resultan tener mayor relevancia para el medio ambiente y la legislación vigente.

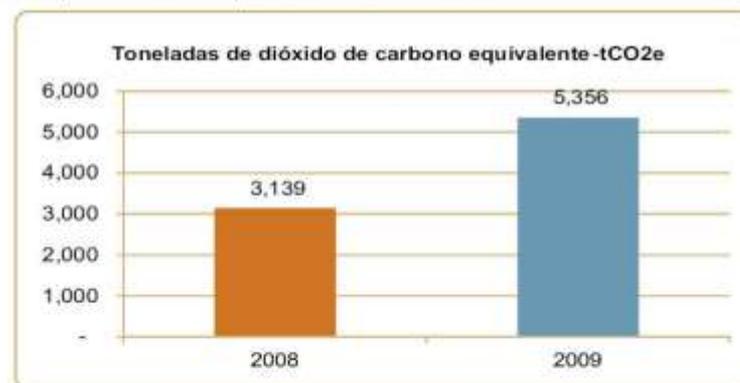
- 
 Desde 2011, en convenio de cooperación con la Sociedad de Mejoras Públicas-SMP, EDEQ S.A. ESP participa en el mejoramiento ambiental y forestal del Parque de la Vida de Armenia que incluye un plan de manejo forestal, cuyo objetivo es convertirlo en una de las principales zonas de conservación de la ciudad y el departamento. En este sentido, como aporte social y ambiental a la comunidad, se sembraron 400 individuos forestales con vocación avifaúnica como *Guayacán amarillo*, *Guayacán rosado*, *Lluvia de oro*, *Ceiba*, *Gualanday* y *Sauce*.



EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

- 
 En el año 2010 EDEQ S.A. ESP realizó un ejercicio de inventario de Gases Efecto Invernadero - GEI¹⁰, para las vigencias 2008 y 2009. Durante el año 2012 se realizó este mismo ejercicio para los años 2010 y 2011 y se esperan conclusiones y resultados para finales de 2013.

Aunque en dicho estudio se evidenció un aumento en las emisiones a causa de las pérdidas técnicas en transmisión y distribución de energía, estas fueron poco significativas y su mitigación se ve reflejada en los proyectos de compensación forestal que desarrolla la empresa en el departamento del Quindío.



¹⁰ Un inventario de Gases Efecto Invernadero-GEI es un estudio que permite contabilizar las emisiones de GEI, sea a nivel de país, región o empresa en busca de desarrollar estrategias y políticas, estimar la magnitud de sus emisiones, evaluar el desempeño y proyectar las tendencias de dichas actividades.



Emisiones kilogramos de dióxido de carbono equivalente (kgCO2e/MWh)

Emisiones	Año 2008	Año 2009	Unidad
Emisiones totales por MWh de electricidad distribuida	7,6	13,2	kgCO2e/MWh
Emisiones totales por MWh de electricidad vendida	8,8	15,0	kgCO2e/MWh
Emisiones totales por cliente	20,8	35,1	kgCO2e/cliente
Emisiones totales por empleado	13,4	19,4	tCO2e/empleado

EU5 EDEQ S.A. ESP no tiene derechos de cuota de emisiones de CO2 o marco comercio de carbono, debido a su actividad de prestación del servicio de energía eléctrica.

EN18 A pesar de que la empresa no está actualmente desarrollando acciones para reducir las emisiones de GEI, sí tiene dentro de sus retos estratégicos asociarse a la iniciativa Caring for Climate, así como abordar iniciativas sobre gestión de la demanda y eficiencia energética dentro de su planteamiento estratégico 2013 - 2022.

EN23 Derivado del trabajo en prevención del hurto de infraestructura eléctrica que adelanta EDEQ S.A ESP, no se han presentado incidentes o accidentes a nivel de derrames de aceites de transformadores, contaminación de agua, aire o suelo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 A raíz de la estricta observancia de leyes y normas por parte de la empresa, durante la vigencia 2012, no se presentaron sanciones, multas y/o procesos judiciales por incumplimiento de la normatividad ambiental o afectación de biodiversidad en la zonas de infraestructura eléctrica.

GENERAL

EN30 Inversión Ambiental

Vigencia	Inversión ambiental (\$ millones)
2010	605
2011	987
2012	702

Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE

Con el propósito de tener un referente que permita a EDEQ S.A. ESP conocer sus prácticas de gestión ambiental, se mide el Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE, el cual da cuenta del nivel o estado de la gestión ambiental en las empresas del Grupo EPM con relación a los compromisos ambientales asumidos en el Direccionamiento Ambiental Estratégico - DAE. Los resultados se califican en una escala cuantitativa con un máximo de 90%, cualitativa y con periodicidad anual.

Evolución IGAE 2009-2011	2009	2010	2011
EDEQ S.A ESP	51%	83%	87%

Cumplimiento IGAE

Objeto de medición	2012	2013	2014	2015
EDEQ S,A ESP	87%	88%	89%	90%

Metas IGAE 2 009 – 2 015

El IGAE de la vigencia 2012 se tendrá disponible en el tercer trimestre de 2013.

DESEMPEÑO SOCIAL

ENFOQUE DE GESTIÓN

Promover el desarrollo de capacidades del talento humano y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Acercar la empresa a la comunidad a través de procesos de participación comunitaria y formación, basados en relaciones de confianza y transparencia, con el fin de construir sentido de pertenencia hacia el servicio público de energía y la empresa.

Establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el desarrollo de los proveedores de EDEQ S.A. ESP, enmarcados en una relación de mutuo beneficio, con respeto y cumplimiento de los derechos humanos para el crecimiento de la región.

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

GRUPO DE INTERÉS TRABAJADORES		
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013	
EDEQ S.A. ESP cuenta con 370 trabajadores directos, 56% hombres y 44% mujeres. La mayor concentración de personal por rango de edad se ubica entre los 31 y 45 años con un 43%.	<ul style="list-style-type: none"> Convertir la gestión de competencias en un eje de la estrategia organizacional en coherencia con el Modelo de Gerenciamiento del Talento Humano del Grupo EPM. Fortalecer la gestión del conocimiento y la innovación para el desarrollo de capacidades organizacionales. Certificar las competencias técnicas necesarias para la prestación del servicio de energía en condiciones seguras y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores. 	<p>Fortalecer la gestión del talento Humano</p> <p>Propuesta de valor Valorar y retribuir sus capacidades y contribuir al mejoramiento de su calidad de vida</p>

EMPLEO

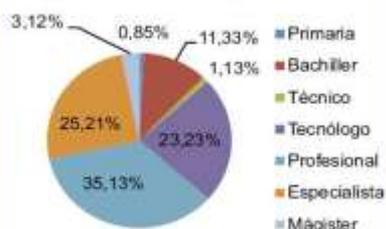
LA1

La caracterización de la planta de personal de EDEQ S.A. ESP se muestra a continuación:



EDEQ S.A. ESP	2012		2011	
	No. Empleados	%	No. Empleados	%
Tipo de Contratación				
Indefinido	261	71%	263	77%
Fijo	109	29%	78	23%
Total	370	100%	341	100%
Distribución por género				
Masculino	208	56%	190	56%
Femenino	162	44%	151	44%
Total	370	100%	341	100%
Distribución por edad				
18 a 30 años	103	28%	94	28%
31 a 45 años	157	43%	139	41%
46 a 60 años	105	28%	103	30%
Más de 60 años	5	1%	5	1%
Total	370	100%	341	100%
Distribución por grupo profesional				
Directivo	7	2%	7	2%
Profesional	89	24%	91	27%
Técnicos	31	8%	27	8%
Técnico	55	15%	55	16%
Administrativo	188	51%	161	47%
Total	370	100%	341	100%
Distribución por antigüedad				
Menos de 2 años	135	36%	107	31%
Desde 2 y menos de 6 años	74	20%	74	22%
Desde 6 y menos de 11 años	18	5%	13	4%
Desde 11 y menos de 16 años*	34	9%	39	11%
Desde 16 y menos de 20 años	26	7%	34	10%
20 años o más	83	22%	74	22%
Total	370	100%	341	100%

Nivel de escolaridad 2012



Durante la vigencia 2012 se realizaron 39 procesos de selección para vacantes a término fijo e indefinido y profesionales en formación. La necesidad de nuevas contrataciones se generó por vacantes en cargos de la estructura o por movimientos generados internamente para el desarrollo de proyectos empresariales. En total, 635 personas se inscribieron a los procesos de selección, de los cuales fueron seleccionadas 55. De igual manera, 28 pasantes del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA o Comfenalco¹¹ desarrollaron su etapa productiva de formación al igual que 6 pasantes universitarios realizaron su práctica profesional, cumpliendo así con los requisitos para acceder a su grado profesional.

El programa Profesionales en formación cuyo objetivo es generar espacios para el primer empleo a estudiantes destacados vinculó 15 profesionales en áreas administrativas, financieras y de ingenierías recién egresados.

En cuanto a retiros del personal, los causales durante 2012 fueron en su orden los siguientes: terminación de contrato por cumplimiento del periodo pactado, retiro voluntario, reconocimiento de pensión, despido con justa causa y despido sin justa causa.

LA15 Con respecto a reincorporaciones de personal por cumplimiento de licencia de maternidad o paternidad, estos se han dado en la totalidad de los casos, respetando así los derechos que la ley otorga.



Rango de tiempo de servicios alcanzado	Tasa de rotación de empleados 2011			Tasa de rotación de empleados 2012		
	Número de empleados en el rango	Número de personas del rango retiradas en el año	% de retiros en el rango	Número de empleados en el rango	Número de personas del rango retiradas en el año	% de retiros en el rango
< de 2 años - nuevas contrataciones	107	9	8,41%	135	24	17,78%
Desde 2 y menos de 6 años	74	1	1,35%	74	5	6,76%
Desde 6 y menos de 11 años	13	0	0,00%	18	0	0,00%
Desde 11 y menos de 16 años	39	0	0,00%	34	0	0,00%
Desde 16 y menos de 20 años	34	1	2,94%	26	0	0,00%
20 años o más	74	6	8,11%	83	3	3,61%
TOTAL	341	17	4,99%	370	32	8,65%
Rango de edad						
18 a 30 años	94	4	4,26%	103	14	13,59%
31 a 45 años	139	5	3,60%	157	11	7,01%
46 a 60 años	103	6	5,83%	105	4	3,81%
Más de 60 años	5	2	40,00%	5	3	60,00%
TOTAL	341	17	4,99%	370	32	8,65%
Género						
Femenino	190	11	5,79%	208	19	9,13%
Masculino	151	6	3,97%	162	13	8,02%
TOTAL	341	17	4,99%	370	32	8,65%

¹¹ Caja de compensación familiar Quindío

LA4

En lo concerniente al respeto por la libertad de asociación, de los 370 trabajadores contratados directamente por la empresa, el 83% está cubierto por los beneficios de la Convención Colectiva de Trabajo, que fue suscrita entre el Sindicato de la Electricidad en Colombia - SINTRAELECOL Quindío y EDEQ S.A. ESP el 01 de septiembre de 2006 con vigencia hasta el 31 de agosto de 2013.

LA3

NOMBRE BENEFICIO	TRABAJADORES CONVENCIONADOS	TRABAJADORES NO CONVENCIONADOS
Prima de Navidad	X	
Prima de Vacaciones	X	
Auxilio de Almuerzo	X	
Auxilio de Comida	X	
Auxilio Funerario	X	
Auxilio de Maternidad	X	
Auxilio de Gafas y Auriculares	X	
Auxilio por becas	X	
Auxilio por servicio médico a Familiares	X	
Auxilio deportivo y/o cultural	X	X
Incapacidad	X	X
Permiso Remunerado por Boda	X	
Permiso Remunerado por Antigüedad	X	
Permiso sindicales	Trabajadores sindicalizados	
Premio Mejor Trabajador	X	
Dotación	X	X
Actividades de medicina preventiva	X	X
Capacitación y entrenamiento para la prevención de riesgos laborales de salud y seguridad	X	X
Gimnasio	X	X
Celebración día de la familia	X	X
Fiesta de fin de año	X	X
Fiesta jubilados y pensionados	Pensionados y jubilados	
Seguro de Vida	X	X
Programa deportivo	X	X
Celebración cumpleaños	X	X
Celebración día del amor y amistad	X	X
Celebración día de la mujer	X	X
Día Deportivo	X	X
Participación en Juegos deportivos nacionales	X	X
Día de los niños -vacaciones recreativas	X	X
Valoraciones medico deportivas para deportistas	X	X
Uso de las 2 horas recreativas estipulado en reglamento deportivo	X	X
Servicio de restaurante	X	X
Programa apoyo psicológico	X	X
Capacitaciones	X	X
Préstamo Vivienda	Trabajadores contratados a término indefinido	
Préstamo Calamidad	X	X
Préstamo pólizas	Trabajadores a término indefinido	
Préstamo compra motocicletas	Trabajadores que requieran motocicleta para su actividad	
Prima de Antigüedad	X	

En cuanto a modalidad de contratación de personal, la totalidad de los empleados se encuentran vinculados para trabajar en jornada completa, gozando de beneficios de manera equitativa. Si por ocasión especial la empresa contrata personal temporal o con media jornada de trabajo, ellos se cubrirán con similares beneficios sociales.

Durante el año 2012, EDEQ S.A. ESP invirtió un presupuesto de \$122 millones en celebraciones dirigidas al bienestar de los trabajadores y sus familias. Algunas de estas actividades fueron extensivas a trabajadores de contratistas, con el objetivo principal de lograr integración, motivación y fomento de valores entre los colaboradores de la organización.

De igual manera, se realizó una inversión cercana a \$194 millones en actividades de acondicionamiento físico y deportes; así como también se llevó a cabo el Programa de apoyo psicológico para trabajadores y sus familias, el cual brindó asesoría psicológica y charlas motivacionales.



Como incentivo al desempeño de los trabajadores convencionados, se realizó la selección del mejor trabajador del año, actividad en la cual se destaca la premiación a tres trabajadores que contribuyeron al logro de propósitos organizacionales específicos, quienes fueron elegidos por personal de la empresa a través de votación.

EDEQ S.A. ESP realizó una inversión por \$224 millones en dotación a sus trabajadores, de acuerdo a su labor y sin distinción de niveles, lo que permite enmarcar un estilo corporativo e identidad organizacional.

Para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, se apropiaron recursos por \$870 millones para el fondo de vivienda, cifra significativa para el tamaño de la empresa.

Finalizando el año 2012, el 76% de los trabajadores de EDEQ S.A. ESP poseen vivienda propia. Es un reto para EDEQ S.A. ESP lograr que a mediano plazo todos sus trabajadores cuenten con vivienda propia.

RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA5 En lo pertinente a períodos mínimos de preaviso, de acuerdo a las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo - CST, EDEQ S.A. ESP notifica con una duración no inferior a 30 días de anticipación

al empleado, la terminación de su contrato de trabajo si es a término fijo, o si se trata de despido por justa causa, caso que es aplicable a los contratos a término indefinido, el preaviso debe darse con una antelación no inferior a 15 días.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

LA6 Respetando las normas y cláusulas establecidas en la Convención Colectiva de Trabajo, el 5.4% del total de los trabajadores hacen parte del COPASO y Comités de Convivencia Laboral. Estos comités dan cobertura a todos los trabajadores y centros de trabajo, se capacitan periódicamente y entregan recomendaciones en términos de salud y seguridad, para tomar decisiones administrativas en torno a la salud y bienestar de los trabajadores.

LA7 En lo que respecta al ausentismo laboral por causas derivadas de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y enfermedades de origen común, en la tabla siguiente se presentan los indicadores asociados, de acuerdo a los días de ausencia, conforme lo establece la normatividad colombiana vigente. Asimismo, se incorporan los accidentes leves, que hubiesen generado lesión en el trabajador, sin importar su gravedad. En la vigencia 2012 ninguno de estos accidentes generó pérdida de vidas humanas, ni incapacidades permanentes o invalidez.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	FACTOR (Constante)	TASA (Resultado)
Número total de accidentes IR =	$\frac{\text{Número total de accidentes}}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{26}{849,726}$	200,000	6.12
Número total de enfermedades profesionales ODR =	$\frac{\text{Número total de casos de enfermedades ocupacionales}}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{1}{849,726}$	200,000	0.24
Tasa de días perdidos IDR =	$\frac{\text{Número total de días perdidos}}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{251}{849,726}$	200,000	59.08
Tasa de absentismo =	$\frac{\text{TN Total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo}}{\text{Número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo}}$	$\frac{1,689}{89,000}$	200,000	3,795.5

Bases de cálculo: 365 días año, 100 días no hábiles año (sábados y domingos), 15 días de vacaciones, 250 días previstos de trabajo para un trabajador por año, 89 000 días previstos de trabajo total de la población promedio (365) EDEQ S.A ESP para el año 2012.

No se discrimina la información por región ni sexo, se espera hacerlo en el año 2013.

LA8

EU16



Con el propósito de crear cultura de autocuidado y prevenir enfermedades no transmisibles, se realizaron capacitaciones en prevención de la hipertensión, tabaquismo, alcoholismo y la obesidad, con énfasis también en su impacto en la vida personal, laboral y familiar. De igual manera, se abordaron los temas de manejo de situaciones estresantes, manejo de conflictos e inteligencia emocional y nutrición sana.

Se capacitó al personal en uso y manejo de factores de protección solar como mecanismos de prevención de enfermedades de la piel, uso, manejo y cuidado de elementos de protección

personal y se realizaron valoraciones ocupacionales de acuerdo con el perfil de cada trabajador. Algunas de las capacitaciones realizadas por EDEQ S.A. ESP para su personal, se extendieron a contratistas y cable operadores en temas como trabajo en alturas, riesgo eléctrico, espacio confinado y rescate.

Para el año 2013 se espera contar con un plan de alimentación saludable extensivo a las familias de los trabajadores de EDEQ S.A. ESP.



LA9 En relación a lo anterior, la Convención Colectiva de Trabajo contempla los siguientes aspectos dentro de sus asuntos de salud y seguridad en beneficio de los trabajadores:



- Amparo a cada uno de los trabajadores mediante seguro de vida colectivo y seguro para directores y administradores, que ampara investigaciones por entes fiscalizadores y de control.
- Asignación de cargos de acuerdo a condiciones físicas que adquieran los trabajadores por causas de accidentes de trabajo, enfermedades laborales o no laborales, y que puedan desempeñar de acuerdo a las recomendaciones de calificación de pérdida de la capacidad laboral.
- Realización anual de exámenes de laboratorio como parte del programa de medicina preventiva y del trabajo.
- Pago de la totalidad del salario que se encuentre devengando el trabajador al momento de producirse una incapacidad, por el tiempo que dure la misma sin exceder 180 días.
- Contribución en pago de porcentaje del total del valor de consultas en medicina general y odontológica, consultas con especialistas y medicamentos para familiares beneficiarios de los trabajadores a través de una caja de compensación familiar establecida. Igualmente financiación al trabajador de valores restantes de las fórmulas de medicamentos y la totalidad de exámenes de laboratorio y citología.
- Establecimiento e implementación de un programa de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la normatividad vigente aplicable a la empresa.
- Participación de trabajadores en comité paritarios de salud y seguridad e investigaciones sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, vigilancia y seguimiento de la gestión de acuerdo a los programas establecidos por la empresa.

LA10

- Disposición de recursos humanos, financieros y físicos para el cumplimiento de aspecto de seguridad y salud ocupacional.
- Suministro de dotación en concordancia a las labores desempeñadas por el trabajador.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN



Dentro de las capacitaciones más relevantes al personal durante 2012, se destaca el nivelatorio previo al inicio de la tecnología eléctrica, dirigido al personal operativo de EDEQ S.A. ESP que debe contar con dicho nivel de formación para el desempeño de su cargo. Este programa se extendió a 5 trabajadores de las empresas contratistas que encontraron en él una gran oportunidad de desarrollo.



El reentrenamiento en trabajo en línea viva constituyó una actividad fundamental de capacitación al personal operativo, por la importancia de la técnica en el desarrollo de labores de intervención de las redes eléctricas sin interrupción del servicio a los usuarios.

Se realizó un diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera–NIIF y cursos virtuales al personal asociado al programa NIIF, así como entrenamiento en los ajustes de las herramientas informáticas necesarias para soportar los requerimientos de éste estándar internacional. De igual manera, el personal encargado del relacionamiento con el grupo de interés Proveedores y Contratistas, recibió capacitación en elaboración de planes de compras y contratación.

LA11 Para el desarrollo de las competencias de los trabajadores y el mejoramiento de su cualificación, en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, se inició el programa de cierre de brechas de trabajadores operativos a través del programa Tecnología Eléctrica. Este programa permitirá a los trabajadores afianzar sus competencias técnicas y profesionales y mejorar los conocimientos requeridos para la ejecución de sus labores a futuro.

Con el fin de fortalecer las competencias del personal administrativo, la empresa patrocinó cursos de posgrado para tres profesionales y cursos de certificación avanzada en gestión global de recursos humanos para dos trabajadoras.

Para asegurar la disponibilidad del personal especializado, EDEQ S.A. ESP realizó una inversión por \$168 millones en actividades de capacitación para desarrollar competencias de manera integral.

LA12 La gestión del desempeño en EDEQ S.A. ESP, se realiza por medio de Planes Individuales de Desempeño y Desarrollo - PIDD, que permiten plasmar las metas del ser y el hacer de cada trabajador, de acuerdo a objetivos organizacionales y al direccionamiento estratégico de la empresa. Para el año 2012 fue valorado el 81% del total de empleados con contrato a término indefinido, del cual 37% fueron mujeres y 63% hombres, obteniendo una calificación global de desempeño de 96%. Para el año 2013, se espera evaluar el 100% de los empleados.

EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

LA13 No obstante no contar con indicadores de caracterización de la planta de personal con respecto a minorías, EDEQ S.A. ESP defiende la equidad de género y cuenta con un 56% hombres y 44% mujeres dentro de sus trabajadores. De igual forma, el equipo directivo se encuentra compuesto por 8 personas de las cuales 5 son hombres y 3 mujeres.

Género	2012		2011	
	No. Empleados	%	No. Empleados	%
Masculino	208	56%	190	56%
Femenino	162	44%	151	44%
Total	370	100%	341	100%

En cuanto a grupos etáreos, la planta está distribuida como se muestra en el siguiente cuadro:

Edades	2012	
	No. Empleados	%
18 a 30 años	103	28%
31 a 45 años	157	43%
46 a 60 años	105	28%
Más de 60 años	5	1%
Total	370	100%

Del total de empleados de EDEQ S.A. ESP un (1) trabajador se califica con discapacidad sin que impida el desarrollo de sus labores en campo que impliquen destreza manual.

LA14 En cuanto a la estructura salarial, EDEQ S.A. ESP establece las escalas de asignación salarial básica de los cargos a desempeñar por las personas vinculadas directamente por la empresa. Dicha escala no discrimina hombres, mujeres, pertenencia a minorías, condiciones de discapacidad, ascendencia u origen étnico, lo que ofrece igualdad de oportunidades y retribución entre los empleados.

EU15 En lo que respecta a los procesos de jubilación próximos, se reporta que a 31 de diciembre de 2012 se tienen 68 trabajadores en espera a jubilarse dentro de los próximos 10 años, de los cuales el 43% son mujeres y el 57% hombres.

EU16 En concordancia con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y la certificación OHSAS 18001, EDEQ S.A. ESP establece pautas generales y específicas para cumplimiento de la normatividad vigente y el aseguramiento de las condiciones de salud y seguridad para sus contratistas y subcontratistas, mediante el seguimiento a la afiliación y pagos de seguridad social de los trabajadores, la verificación de capacitaciones y certificaciones de competencias del personal que desempeña las labores, así como suministro de elementos de protección personal y dotación. La empresa hace seguimiento al desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento enfocados a la prevención y

promoción de la salud y la seguridad, reinducción en procedimientos de trabajo seguro y condiciones óptimas de salud para desempeñar las tareas asignadas a trabajadores contratistas; adicionalmente solicita el reporte de estadísticas de accidentalidad y enfermedad laboral de los trabajadores y las condiciones inseguras a las que estén expuesto o pongan en riesgo la vida de terceros.

En el año 2012, se inició el diseño de un manual de condiciones mínimas para contratistas, que contempla los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a las condiciones contractuales pactadas; en 2013 se espera crear y estandarizar dicho manual para su socialización y puesta en práctica.

En el mismo sentido, EDEQ S.A. ESP cuenta con una persona responsable del desarrollo de los programas de seguridad y salud en el trabajo, formada en el campo de la seguridad y salud ocupacional, la cual posee las licencias requeridas por la normatividad vigente, se encuentra avalada por las autoridades competentes para su ejercicio. Igualmente se establecen lineamientos internos adicionales a los anteriores para los trabajadores de la empresa, como la realización de exámenes de ingreso, periódicos, de retiro, por cambio de ocupación, reingreso, entre otros requeridos para determinar que los trabajadores se encuentran en condiciones óptimas para desempeñar la labor asignada, independiente de su modalidad de contrato.

En la actualidad se trabaja en la creación de protocolos o estándares para las actividades y tareas críticas que desarrollen empleados y contratistas, labor que espera tener continuidad en 2013.

EU17

Empleo generado a contratistas y subcontratistas

Concepto	Número de empleos generados
Mantenimiento locativo y mercadeo lúdico	4
Aseo y Cafetería	18
Fotocopiado	1
Mantenimiento impresoras	1
Control pérdidas de energía	66
Facturación	48
Contrato de servicio de grua	1
Mantenimiento de masa forestal	26
Mantenimiento de redes	19
Contrato de obras	68
Soporte técnico y operativo de telededidos de las fronteras comerciales	1
Atención de llamadas para preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranzas y actualización de base de datos	13
Levantamiento de información de telededidos de las fronteras comerciales	1
Vigilancia	52
Transporte	29
Mesa de ayuda	4
Digitalización informática e histórica de la empresa	4
TOTAL EMPLEO INDIRECTO GENERADO	356

EU21

En cuanto a planes de gestión y contingencia ante desastres y/o emergencias, se realizaron los análisis de vulnerabilidad para cada una de sus sedes, en los cuales se identifican amenazas naturales, tecnológicas y sociales, desde la posible afectación

hacia los trabajadores, los recursos empresariales, los sistemas de información y los procesos internos de la organización, así como la preparación y capacidad para dar respuesta ante eventuales emergencias. Con la puesta en marcha de estos planes se dará prioridad a entidades de salud como hospitales y clínicas y a entidades de orden público, gobierno y comunicaciones.

En concordancia con lo anterior, se realizaron planes de emergencia individuales para cada sede y sus respectivos protocolos de actuación para las emergencias valoradas como críticas en la organización. Igualmente se continuaron las labores de entrenamiento y capacitación a brigadistas y se dotaron para la atención de posibles emergencias.

Para el año 2013, el reto de EDEQ S.A. ESP es extender estos planes a contratistas y proveedores, con el propósito de ampliar su cobertura a este grupo de interés.

EU25

PR2

Para cuidar y proteger la salud de nuestros usuarios, la empresa realiza campañas para la socialización de las normas de seguridad en el uso del servicio de la energía eléctrica y los riesgos y peligros de ella. Durante el año 2012, se presentaron 7 incidentes con ciudadanos por violación de distancias mínimas de seguridad a las redes eléctricas, lo que ocasionó 5 heridos y 2 personas fallecidas. Asimismo, se presentaron 3 incidentes de trabajadores contratistas quienes sufrieron accidentes laborales relacionados con fallas en la postería. Para el año 2012 no se presentaron casos de juicios legales relacionados con enfermedades profesionales ocasionadas por el desarrollo de labores. Estos incidentes no fueron ocasionados por incumplimiento por parte de la empresa.

SOCIEDAD
COMUNIDAD

GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD	
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013
<p>Para EDEQ S.A. ESP la comunidad se compone de ciudadanos y sociedad civil, líderes comunitarios, organizaciones sociales, empresas públicas y privadas, fundaciones, instituciones de educación formal e informal, asociaciones, corporaciones y demás población en general sin ninguna distinción de etnia, género, edad o credo, hacia quienes la empresa debe entregar información suficiente, precisa y oportuna con un lenguaje adecuado de acuerdo con su contexto social, en el marco de relaciones respetuosas y transparentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Propiciar procesos de participación comunitaria para afianzar relaciones que generen confianza. Fortalecer la intervención social que posibilite la construcción de sentido de pertenencia hacia el servicio público de energía y la empresa. <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; background-color: #e0f2f1;"> <p>Crear valor para los grupos de interés</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; background-color: #e0f2f1;"> <p>Afianzar procesos de comunicación con los grupos de interés</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Propuesta de valor Contribuir al desarrollo sostenible y su bienestar</p>

EMO

SO1

EDEQ S.A. ESP realiza acciones que aportan a la estrategia empresarial y permiten un acercamiento con los grupos de interés, a través de actividades educativas y de mitigación de impactos sociales, con el objetivo de afianzar lazos de acercamiento, confianza y cooperación y promover buenas prácticas en el uso del servicio público de energía eléctrica.

Las actividades de mitigación de impacto pretenden generar acercamiento con los grupos de interés a través de la socialización de proyectos empresariales en tres momentos:

- i) Antes de iniciar la ejecución de los proyectos, se socializan las acciones técnicas con los clientes y/o usuarios, alcaldías municipales y demás entidades públicas y privadas para dar a conocer las actividades puntuales a desarrollar por la empresa. Se realizan caracterizaciones en aspectos socioeconómicos,

educativos y de salud a aquellos segmentos de la comunidad que pueden verse afectados con el desarrollo de proyectos empresariales y fallas en la continuidad y calidad en la prestación del servicio, como usuarios en condiciones especiales¹² y clientes con cargas representativas¹³. Por último se determinan posibles situaciones que requieren alternativas de solución o negociación.



12. Personas que requieren del uso de un concentrador de oxígeno para sobrevivir a causa de enfermedades respiratorias.

13. Clientes que desarrollan actividades económicas o productivas, industriales, oficiales, comerciales o especiales que requieren de la continuidad del servicio de energía.

- ii) En la ejecución de las actividades de mantenimiento de redes y subestaciones, proyectos de inversión, expansión y reposición de redes eléctricas, realización de obras civiles, gestión de pérdidas de energía y atención técnica de clientes, se generan espacios de diálogo y concertación e información entre la empresa y la comunidad objeto de impacto, lo que garantiza la viabilidad del proyecto en términos sociales. En la vigencia 2012, se tuvo acercamiento en este sentido con 12,618 personas entre usuarios del área urbana y rural.
- iii) Después de la ejecución de los proyectos, la empresa realiza seguimientos a los casos en los que haya compromisos con los clientes, se evalúan los impactos de las operaciones en las comunidades locales, logrando así la satisfacción de los mismos.

En cuanto a medidas de prevención y mitigación derivadas de los impactos negativos potenciales provenientes de la prestación del servicio, EDEQ S.A ESP desarrolló jornadas pedagógicas para la prevención del riesgo eléctrico, fraude de energía y otros temas de interés, que se traducen en escenarios de oportunidad para educar y generar una participación activa con la ciudadanía, donde es fundamental la cooperación de los líderes comunales y las organizaciones de base, temas abordados a través de estrategias didácticas y de fácil entendimiento para toda la población.



Socialización a la comunidad de acciones técnicas

- **Dignóstico social:** La naturaleza, alcance y efectividad de programas educativos inician con el conocimiento de la realidad social identificada por la empresa, para establecer procesos de orientación y educación que reconocen la importancia que tiene el usuario para la organización. A través del contacto directo se tejen canales de comunicación que contribuyen a la humanización del servicio y permiten conocer las inquietudes, dudas y propuestas, lo que conlleva a una cultura de respeto y credibilidad por la empresa.

De esta manera, se logró la aplicación de los conocimientos adquiridos en estos temas, en salidas pedagógicas a un parque temático del Departamento, sitio en el cual los participantes demostraron lo aprendido en el proceso de formación y lo replicaron en su entorno inmediato. Durante 2012, un total de 17,336 niños y niñas del departamento del Quindío participaron de estas actividades.

- **Programas educativos:** Dentro de las acciones adelantadas por la empresa relacionadas con el trabajo comunitario, que provienen del diagnóstico y de las necesidades de la comunidad, se ejecutan programas sociales que impactan los diferentes grupos de niños, jóvenes y adultos del Departamento. Estos programas le apuntan a la democratización de la información y la implantación de medidas de prevención y mitigación del riesgo eléctrico. En 2012 estos programas ampliaron su cobertura a los estratos 5 y 6 del sector residencial de la ciudad de Armenia.

Con la niñez: EDEQ S.A ESP educa en valores ciudadanos, cuidado de lo público y riesgos eléctricos, con el propósito fundamental de sensibilizar de manera lúdica a los niños, para la implementación de prácticas sociales y cívicas frente al uso de la energía eléctrica como servicio público domiciliario.

Con jóvenes: EDEQ S.A. ESP, en asocio con el programa ONDAS¹⁴ y la Universidad del Quindío, fomenta la ciencia, la tecnología e innovación



14 Programa de Colciencias cuya estrategia fundamental es fomentar la cultura ciudadana de Ciencia, tecnología e Innovación entre la población infantil y juvenil Colombiana, a través de la investigación como estrategia pedagógica

entre la población infantil y juvenil, a través de líneas de investigación de energía y medio ambiente, energía eléctrica y comunidad, uso racional eficiente y consciente de la energía eléctrica, así como la creación de grupos de investigación en las instituciones educativas del Quindío.

Uno de los logros alcanzados en este tema durante 2012, fue el reconocimiento y participación en eventos de investigación local y regional de la Institución Educativa Bosques de Pinares de Armenia. El grupo de investigación, ocupó el primer lugar en la Feria departamental de investigaciones y participó en la Feria regional del Programa Ondas Quindío, realizado en la Universidad Tecnológica de Pereira, con el proyecto *granja aeropónica robótica solar*. Asimismo, el grupo de investigación Tecnonaranjal de la Institución Educativa rural El Naranjal de Quimbaya, ganó el premio Ecopetrol a la innovación a nivel departamental con el proyecto *GYMNEITOR*. Estas dos instituciones educativas hacen parte de programas que son apoyados con recursos de la empresa.

En alianza con la Secretaria de Educación Municipal, la Personería de Armenia y el programa de psicología de la universidad San Martín, se llevó a cabo el diplomado en *Formación Humana y Valores Cívicos*, orientado a los personeros estudiantiles y grupos de apoyo de las diferentes instituciones educativas públicas y privadas del departamento, en formación de competencias del ser, saber y hacer, en el ejercicio ciudadano, formación humana y diferentes temas relacionados con la energía y el medio ambiente. El aprendizaje adquirido fue socializado al interior de las instituciones educativas, a través de un ejercicio de multiplicación por los participantes, en el entorno donde residen y sus familias. Se logró la participación de 78 estudiantes graduados, entre ellos 25 personeros estudiantiles y 53 integrantes de los grupos de apoyo.



Capacitación en cadena productiva de la energía



Presentación de obra de teatro a vocales de control

Con adultos: Con el fin de fortalecer las competencias y habilidades sociales e interpersonales de los vocales de control, ediles, veedores ciudadanos, líderes comunitarios y trabajadores de EDEQ S.A. ESP, se desarrollaron capacitaciones en competencias de liderazgo, valores cívicos y cultura ciudadana, como parte del compromiso de la empresa en la construcción de una mejor sociedad.

En el eje de la educación y para dar coherencia a la políticas de responsabilidad social y ambiental, EDEQ S.A. ESP desarrolló el programa educativo Escuela de Formación de Líderes, en el marco del cual se certificaron 551 participantes, previa multiplicación de los conocimientos básicos adquiridos en la normatividad del sector eléctrico. Estas acciones han sido gestionadas y desarrolladas en convenios con universidades del Departamento, aportando, no solo a la formación de los líderes, sino también a la formación profesional de los estudiantes que hacen sus prácticas académicas en la empresa y son parte integral de éste programa.

Las actividades educativas e informativas de EDEQ S.A. ESP se extienden a diferentes sectores y actores de la sociedad. Es así como ejecuta el programa "Energía con Responsabilidad", en el cual participaron 9,191 personas, abarcando temas como: prevención en riesgo eléctrico, interpretación de factura, energía y medio ambiente, costo unitario, cultura ciudadana, cuidado de lo público, deberes y derechos, financiación, daños a terceros, mantenimiento forestal, suspensión, reconexión y corte.

SO1 EDEQ S.A. ESP realiza jornadas especiales en sectores de la comunidad, en los cuales se identifique la existencia de usuarios en mora con el pago del servicio, allí se concertan condiciones de financiación ajustadas a las necesidades de cada usuario para brindarle la posibilidad de disfrutar nuevamente del servicio, en busca de viabilidad económica para los clientes y la organización.

EU10

Durante el año 2012, se generaron espacios de aprendizaje en el marco del programa Participación Ciudadana, el cual tuvo por objetivo evaluar el impacto generado en la población participante de los programas sociales ejecutados por la organización en años anteriores y construir redes de actores sociales. Por medio del fortalecimiento de las competencias



Escuela de Formación de Líderes

en liderazgo, EDEQ S.A. ESP contribuye a la construcción de ciudadanía como aporte al desarrollo social del Departamento.

Desde el trabajo social y comunitario, se cubrieron 1,140 participantes de los programas sociales, quienes aportaron desde sus experiencias, a la aplicación en sus entornos, de los conocimientos adquiridos con la organización y demostraron la importancia de la continuidad de los programas educativos.

SO9

En el año 2011, se presentaron casos con impactos negativos en las comunidades locales, debidos a inconformidad de los usuarios por el valor de la factura y el cobro de otros servicios en ella. A raíz de lo anterior, se conformaron mesas de trabajo y conversatorios con líderes de los municipios del Quindío, para trabajar sobre la prevención y solución a requerimientos de la comunidad al respecto.

Un reto importante para EDEQ S.A. ESP en 2013, es continuar liderando acciones que permitan desarrollar una intervención social integral y propiciar espacios de participación comunitaria, para fortalecer el sentido de pertenencia hacia el servicio público de energía y hacia la empresa, cuidado de lo público, valores y cultura ciudadana, lo que redundará en la construcción de ciudadanía.

En el año 2012, con el propósito de afianzar la cercanía con los clientes, se llevó a cabo el programa "EDEQ en mi barrio", el cual busca mitigar riesgos derivados de la prestación de los servicios de comercialización y distribución de energía en los diferentes barrios y veredas

del Departamento. A través de la participación de líderes comunales, se logró vincular a adultos, niños y jóvenes, en torno a actividades deportivas, culturales y lúdicas y conversatorios para la aclaración de inquietudes frente a la prestación del servicio.

En el mismo sentido, para generar lazos cercanos con la comunidad, se desarrolló el programa "EDEQ te visita", iniciativa que articula los componentes educativo, comercial y de comunicación en centros poblados, veredas o asentamientos informales que presenten situación

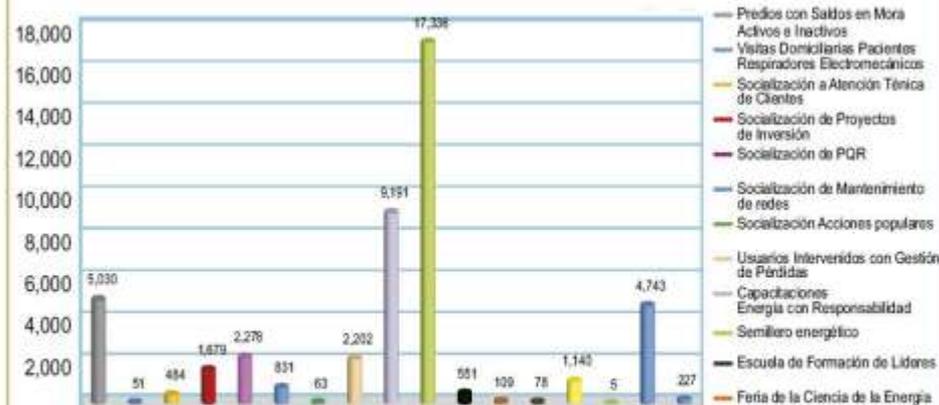




de vulnerabilidad frente a condiciones económicas y de acceso a servicios públicos domiciliarios, en los cuales las viviendas presentan algún tipo de riesgo relacionado con las instalaciones eléctricas internas. Previo análisis del estado de cada vivienda, se mejoraron las condiciones de seguridad de las instalaciones eléctricas para garantizar condiciones mínimas de seguridad en los hogares y prevenir incendios, cortocircuitos y electrocuciones, bajo los parámetros establecidos en el RETIE. Este programa se ejecutó en 2012, en los municipios de Calarcá y Circasia.

Como conclusión de las diversas actividades desarrolladas con la comunidad, EDEQ S.A. ESP sostuvo contacto directo con 48,395 usuarios a través de todos los programas de mitigación y educación social, lo que se traduce en construcción de relaciones basadas en la confianza, respeto, credibilidad y compromiso entre la organización y los grupos de interés.

Cobertura Programas y Proyectos sociales 2012



CORRUPCIÓN

SO2 En desarrollo de prácticas de transparencia y lucha contra la corrupción, se identificaron riesgos de corrupción y soborno, a nivel de procesos y fueron incorporados en el mapa de riesgos de la organización. Asimismo, por parte de la Revisoría fiscal, se realizó la evaluación de riesgo de fraude, de la cual surgieron recomendaciones que fueron acogidas para generar controles operacionales y así prevenir impactos ante la eventual materialización de un riesgo.

Por cuarto año consecutivo, EDEQ S.A. ESP participó de manera voluntaria en la medición del índice de Transparencia Empresarial, donde el resultado obtenido fue de 79 puntos/100, 4 puntos por encima del promedio del sector, evidenciando el trabajo continuo en la prevención de riesgos de corrupción y soborno.

Con el propósito de crear conciencia sobre la importancia de las prácticas éticas en el desarrollo de la vida empresarial, EDEQ S.A. ESP realizó, junto con la Universidad La Gran Colombia, el Seminario de Bioética y Responsabilidad Social Empresarial, donde uno de los temas principales fue el desarrollo de prácticas éticas que lleva a cabo la empresa para prevenir y minimizar los riesgos de corrupción.

SO3 Un total de 10 trabajadores de la empresa participaron en el VI Foro de Ética Empresarial "Ética en lo Cotidiano" realizado con el apoyo de la Corporación Transparencia por Colombia en el mes de octubre de 2012, en el cual se trataron temas de anticorrupción. Asimismo, funcionarios de la organización participaron en la capacitación sobre el principio 10 del Pacto Global y multiplicación a líderes de procesos, quienes a su vez, dentro de la valoración de riesgos, consideraron la inclusión de controles anticorrupción y

soborno, en la elaboración de sus procedimientos.

En similar sentido, 59 personas asistieron al Taller "Servir un Desafío" en el cual se realizaron talleres enfatizando los valores organizacionales como camino para prevenir las prácticas de corrupción. Adicionalmente, 34 trabajadores fueron formados en temas de manejo de información crítica y de dinero, prevención de fraude y seguridad.

SO4 Para el manejo de incidentes de corrupción, la empresa cuenta con diferentes instancias como el Comité Obrero patronal, Comité de Conciliación, Comité de Ética, Comité de Convivencia. Durante la vigencia 2012 no se presentaron incidentes de corrupción.

POLÍTICA PÚBLICA

SO5 EDEQ S.A. ESP desarrolla prácticas para minimizar los impactos sociales de su actuación en el Departamento, por medio de espacios de comunicación, en busca de la viabilidad de la ejecución de acciones en beneficio de la comunidad.

Es así como se realizaron capacitaciones y asesorías a los Concejos Municipales y Alcaldías, en materia de Alumbrado Público, a través de la conformación de mesas de trabajo integradas por representantes de la administración municipal y representantes de la empresa, en las cuales se abordan temáticas jurídicas, legales y técnicas de los contratos. Estas mesas tienen como objetivo ajustar los contratos en materia de alumbrado público a la normatividad vigente. En la vigencia 2012 estas actividades se desarrollaron en 5 municipios del Quindío. Como resultado de la capacitación y asesoría a los municipios, la empresa realiza el acompañamiento en los Concejos municipales para la sustentación de los proyectos de acuerdo de las tarifas del impuesto de alumbrado público.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8

Durante la vigencia 2012, EDEQ S.A. ESP no se vio incurso en algún riesgo financiero o reputacional, derivado del incumplimiento de leyes y regulaciones en cuanto a la protección de los derechos de las personas y el debido uso de los recursos de la compañía; de hecho las auditorias desarrolladas por los entes de vigilancia y control concluyeron en todos los casos con dictámenes limpios.

GRUPO DE INTERÉS ESTADO	
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013
Entes externos de vigilancia y control y otras entidades del Estado que supervisan la gestión empresarial de EDEQ S.A. ESP, así como las administraciones territoriales	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar la ejecución de controles para prevenir la materialización de riesgos. Realizar análisis a informes generados por los entes externos para establecer las acciones de mejora apropiadas. Trabajar en cooperación con los entes territoriales para el beneficio de las comunidades. <p>Crear valor para los grupos de interés</p> <p>Propuesta de valor Asegurar y promover el cumplimiento de las obligaciones con las instituciones</p>

EU23

EC8

EC9

Como parte del compromiso de mejorar la calidad de vida de los habitantes del departamento del Quindío y ampliar la cobertura del servicio, EDEQ S.A. ESP continuó con el desarrollo del programa de electrificación rural en zonas que no disponen del servicio de energía. Mediante una inversión de \$100 millones, la escuela hogar Espartillal en la vereda Rio Azul del municipio de Pijao y la escuela Bellavista en la vereda Topacia Alta del municipio de Génova, recibieron el servicio de energía eléctrica. Esta población está conformada por 10 familias campesinas desplazadas por la violencia y se encuentran organizadas en Unidades Agrícolas Familiares - UAFA, dedicadas al cultivo de mora y al café. De igual manera, la escuela Rio Gris alto del municipio de Génova se benefició de este programa, lo que permitió



la instalación de computadores que fueron entregados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de su programa Vive digital.

El programa de electrificación rural llevado a cabo en 2012, permitió a las familias contar con un servicio de calidad y seguro para su salud y el de su comunidad, bajo las normas que establece el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE. A través del acceso al servicio de energía, la comunidad logró tener mayor contacto y acceso a la información de su entorno y permitirá a futuro la tecnificación sus actividades agrícolas en miras al aumento en la producción.

En el tiempo de desarrollo del programa, se ha llevado el servicio de energía eléctrica a tres veredas del departamento, beneficiando de esta manera a familias y estudiantes. Para el año 2013 se invertirán recursos en este programa para llevar el servicio a 7 nuevos usuarios rurales del Departamento.

DERECHOS HUMANOS

- HR1 En concordancia con los lineamientos de la política de responsabilidad social empresarial, desde el mes de diciembre de 2012, EDEQ S.A. ESP extendió sus prácticas en derechos humanos a los procesos de contratación, mediante la inclusión de una cláusula explícita en los documentos de condiciones contractuales, en la cual solicita que los oferentes manifiesten que en el desarrollo de su objeto social respetan y dan plena observancia a los Derechos Humanos reconocidos universalmente por la ONU y por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos de la OEA, así como la protección de los
- HR2



derechos de la infancia y la adolescencia consagrados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, incorporados al ordenamiento jurídico colombiano por la Ley 12 de 1991 y en la Ley 1098 de 2006. Lo anterior con el fin de promover y garantizar que los contratistas respetan los derechos humanos.

En 2013 se realizará la ampliación de esta práctica a los acuerdos de inversión realizados por EDEQ S.A. ESP para la adquisición de bienes y servicios.

Los interventores de los contratos realizan análisis y seguimiento a los proveedores y contratistas en materia de Derechos Humanos para garantizar la puesta en marcha de dichas prácticas en contratistas. No se han presentado inconsistencias ni denuncias en cuanto al incumplimiento o violación a ellos entre socios comerciales.

HR4 Con respecto a asuntos relacionados con discriminación, durante la vigencia 2012 no se presentaron incidentes o quejas de ésta naturaleza. Es importante mencionar que EDEQ S.A. ESP cuenta con mecanismos para atender las quejas relativas a violaciones de derechos humanos.

HR5 EDEQ S.A. ESP proporciona condiciones necesarias para que los trabajadores ejerzan sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva, haciendo partícipes de manera activa a los integrantes del sindicato en actividades relacionadas con los trabajadores y facilitando la comunicación entre ellos por los medios de comunicación internos de EDEQ S.A. ESP. El 50% de los trabajadores son sindicalizados y a ellos se les conceden permisos necesarios para participar de actividades organizadas por el sindicato. En el mismo sentido EDEQ S.A. ESP da plena libertad a los proveedores y contratistas para que ejerzan su derecho a la libre asociación y a acogerse a convenios colectivos.

HR6 Como medida de prevención del trabajo infantil y forzoso, los interventores de los contratos suscritos entre EDEQ S.A. ESP y empresas contratistas, verifican los requisitos a proveedores en

cuanto a explotación infantil y trabajo forzoso. Los interventores verifican y garantizan el cumplimiento de todas las obligaciones legales del contratista, pago de salarios, seguridad social, parafiscales, horarios, riesgos y cargas laborales.

En cumplimiento de la normatividad de asignación de cupos para practicantes del SENA y de cajas de compensación, se vinculan aprendices para realizar su práctica empresarial, algunos de los cuales no han cumplido la mayoría de edad, razón por la cual en el momento de su contratación se solicita un consentimiento a sus padres para vincular en calidad de aprendiz a su hijo(a), bajo el siguiente enunciado: *"Manifestamos que nos ha sido puesto en conocimiento el horario de trabajo, las funciones a desempeñar, el régimen legal aplicable a la vinculación de aprendices y el reglamento interno de trabajo de la empresa a la cual se vinculará nuestra hijo(a)"*.

HR8 Como iniciativa para el año 2013, EDEQ S.A. ESP promoverá la realización de capacitaciones en derechos humanos entre el personal de seguridad de las empresas contratistas.

GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	
CARACTERIZACIÓN	RETOS 2013
<p>Para EDEQ S.A. ESP los proveedores y contratistas son todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que prestan servicios o proveen bienes a la empresa.</p> <p>El 53% de ellos son locales y 47% foráneos, en el año 2012 se presentó un incremento del 13% en la contratación local, como aporte de la empresa al desarrollo económico de la región.</p>	<p>Fortalecimiento del programa de desarrollo de proveedores con espacios de diálogo y acciones específicas de fortalecimiento de la relación.</p> <p>Afianzar procesos de comunicación con los grupos de interés</p> <p>Propuesta de valor Transparencia y reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio</p>



En 2012 se realizó el III encuentro de proveedores y contratistas de EDEQ S.A. ESP, con una participación de 63 de ellos, entre locales y foráneos. Durante el encuentro se trataron temas que impactan directamente la relación con los proveedores y contratistas con el propósito de garantizar el crecimiento conjunto en las relaciones comerciales, enfocados a socializar los requisitos legales en seguridad industrial y salud ocupacional, gestión ambiental y ética.

Para conocer la percepción, inquietudes y expectativas del grupo de interés, se realizó una consulta en cuanto a importancia del evento, relevancia de los temas y procedimientos de contratación, preferencia en comunicación e información de interés y política de pagos. Como resultado de esta consulta, los proveedores sugirieron a la empresa mejorar la página Web, acceso al proceso de compras, mejorar tiempos para la presentación de la oferta y dar prioridad a proveedores y contratistas del departamento.



Para conocer el nivel de satisfacción y reconocimiento de los proveedores, se realizó la encuesta de satisfacción, en la cual se obtuvo una calificación de 89.8%, cifra 0.8 puntos más alta que la presentada en 2011, lo que permite interpretar que existe un buen reconocimiento y aceptación por parte de los proveedores

en los procesos de contratación que adelanta la empresa, producto del fortalecimiento sistemático de la relación empresa-proveedor.

PROVEEDORES	2009	2010	2011	2012
INDICE DE SATISFACCION GENERAL	87,9%	89,8%	89,0%	89,8%
Atributos				
Satisfaccion con la pagina Web de EDEQ S.A ESP	91.8%	88.5%	90.9%	87.8%
Informacion directa recibida (correo)	86.9%	91.3%	95.3%	93.2%
Informacion directa recibida (Empleado)	88.9%	77.1%	92.3%	90.8%
Publicacion en medios de comunicacion (3)	79.3%	77.8%	78.0%	88.8%
Solicitud y estudio de oferta	88.5%	90.3%	90.6%	84.7%
Administracion del contrato - Interventoria	93.1%	95.0%	94.0%	89.5%
Servicio y Atencion al Proveedor en la ejecucion	N.D.	93.2%	95.0%	95.1%

Comparado con los resultados obtenidos en 2011, se presentó una leve disminución en cuanto al número de contratos realizados, fruto de mejoras en la planeación de la contratación y la consolidación de procesos contractuales de los proyectos que se iniciaron durante el 2012. Asimismo, en valores de contratos por vigencia, se presentó una disminución del 137%, debido a que desde la vigencia anterior se contrataron varias vigencias con el propósito de hacer más eficientes los recursos.



En el mismo sentido, se llevó a cabo el primer encuentro de interventores, cuyo objetivo fue fortalecer la gestión y resaltar la importancia del papel de los interventores dentro de la contratación de EDEQ S.A ESP. En este evento participaron 74 funcionarios de la organización.

Como complemento a este programa, el personal asociado al relacionamiento con proveedores, contratistas e interventores recibió capacitación sobre:

- Estructuración de planes de compras y contratación desde la estrategia.
- Precisión de requerimientos
- Alcance de los servicios
- Especificaciones Técnicas
- Optimización de costos
- Control y ejecución

De esta manera, desde la construcción del plan anual de compras y contratación 2013, se forjará una relación benéfica entre la empresa y sus proveedores.

En sesión de agosto de 2012, la Junta Directiva de EDEQ S.A. ESP adoptó una política financiera para enmarcar la gestión financiera empresarial.

"EDEQ desarrolla su Gestión Financiera atendiendo criterios de ética, transparencia, responsabilidad frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con sus objetivos estratégicos. Lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparto de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental."

Durante el año 2012 inició el programa de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF como iniciativa del Grupo EPM. Se trabajaron los frentes Organizacionales (Procesos, Estructura, Cambio y Cultura) y se implementaron los requerimientos de procesos. Asimismo, en 2013 se espera realizar acciones para la implementación del modelo de riesgo de crédito, por medio de la clasificación y caracterización de la cartera.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRUPO DE INTERÉS ACCIONISTAS	
ENFOQUE DE GESTIÓN	RETOS 2013
Fortalecimiento de la gestión empresarial con base en el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo EPM, con fundamentos éticos y en busca de un crecimiento económico que favorezca el desarrollo con equidad entre la sociedad y el medio ambiente en miras de la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Actuar con competitividad en el sector energético y a futuro, en aquellas opciones que permitan diversificación y potenciación de capacidades. Responder a la dinámica empresarial generando valor para EPM y sus dueños. Apalancar el desarrollo y la equidad del territorio donde se desarrolla la actividad empresarial. Actuar con cercanía a los clientes y a todos los grupos de interés
	<p style="text-align: center;">Crear valor para los grupos de interés</p> <p>Propuesta de valor Maximizar de manera sostenida el valor de la empresa y un nivel razonable de rentabilidad para los accionistas y relaciones de mutuo beneficio con el entorno.</p>

Aspecto desempeño económico

EC1

EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO		
(en millones de \$)		
	2012	2011
Valor económico directo creado (VEC)	156,053.07	148,362.24
Venta de Servicios	152,828.96	143,416.88
Venta de bienes	88.68	57.06
Otros ingresos financieros	5,116.09	4,888.30
Utilidad en Venta de Activos	19.35	-
Valor económico distribuido (VED)	130,879.48	126,475.87
Costos operativos	102,626.05	100,900.47
Salarios y beneficios sociales para los empleados	16,785.45	14,928.30
Impuestos	11,467.97	10,647.10
Valor económico retenido (VER)	27,173.60	21,886.37

Aspecto Presencia en el mercado

EC5

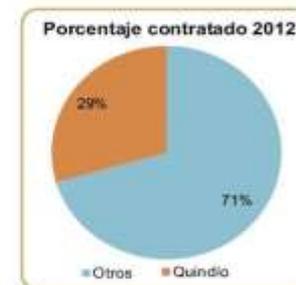
En cuanto a referentes salariales, en EDEQ S.A. ESP se tienen establecidas las escalas de asignación básica de los cargos que sean desempeñados por las personas vinculadas directamente por la empresa. Para el año 2012, el valor del salario más bajo que existía en la organización es \$704,024, que corresponde a 1.2 veces más el salario mínimos legal mensual vigente.

EC6

En cuanto a la proporción de número de proveedores, en 2011 fue 40% locales y 60% foráneos. En el año 2012, se presentó un incremento del 13% en la contratación local, brindando preferencia a los proveedores del departamento del Quindío acorde a los criterios de selección y evaluación de proveedores a nivel de procesos y al manual de contratación de EDEQ S.A. ESP.

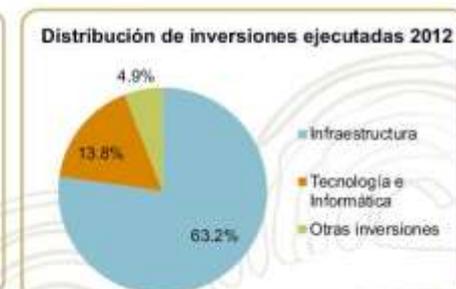
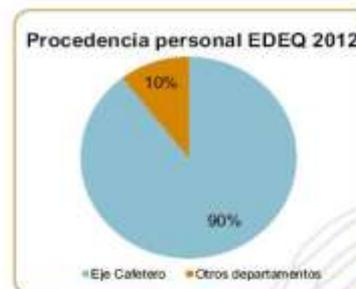
EC9

acorde a los criterios de selección y evaluación de proveedores a nivel de procesos y al manual de contratación de EDEQ S.A. ESP.



EC7

EDEQ S.A. ESP finalizó la vigencia 2012 con 370 trabajadores, de los cuales el 71% estaba contratado a término indefinido y el 29% a término fijo, de ellos el 89,5% procede de municipios de Caldas, Risaralda o Quindío, mientras el 10,5% procede otros departamentos como Valle, Cauca, Cundinamarca, Antioquia, entre otros. Los altos directivos de la empresa son el 90% de la región.



Total inversiones ejecutadas en 2012 \$11,063 millones

RESULTADOS FINANCIEROS

Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, otorgó en 2012 y por segundo año consecutivo a EDEQ S.A. ESP la calificación AAA (Col) con perspectiva estable y F1+ (Col), en la asignación de la calificación riegos emisor (IDR) de largo y corto plazo.



Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P.

Estados Financieros

31 de diciembre de 2012 y 2011

Informe del Revisor Fiscal

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P.

7 de febrero de 2013

He auditado el balance general de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas y prácticas contables indicadas en la Nota 3 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. correspondientes al año 2010 fueron auditados por otro contador público, vinculado a PriceWaterHouseCoopers, quien en informe de fecha 15 de febrero de 2011 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

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

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

Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la Empresa para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la Empresa, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P.

7 de febrero de 2013

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia establecidos por la Contaduría General de la Nación, para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales fueron aplicados sobre una base uniforme con la del año anterior.

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

- a) La contabilidad de la Empresa ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.

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


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

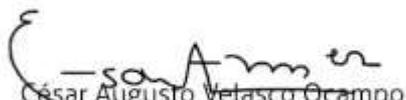
Certificación del Representante Legal y de la Contadora de la Empresa

A los señores Accionistas de Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P.

7 de febrero de 2013

Los suscritos Representante Legal y Contadora de Empresa de Energía del Quindío S. A. E. S. P. , certificamos que los estados financieros de la Empresa, al 31 de diciembre de 2012 y 2011, han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y definidos para este tipo de empresas por la Contaduría General de la Nación.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011.


César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal


Clara Inés Abela Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T

EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. E.S.P. - BALANCE GENERAL
(Expresado en millones de pesos colombianos)

	Activos	Notas	31 de diciembre de	
			2012	2011
Activos corrientes				
Efectivo		4	7.421	8.321
Inversiones administración de liquidez		5	5.607	961
Deudores, neto		6	31.150	31.552
Inventarios, neto		7	1.006	1.638
Gastos pagados por anticipado			40	40
Total de los activos corrientes			<u>45.224</u>	<u>42.912</u>
Activos no corrientes				
Inversiones patrimoniales, neto		5	99	107
Deudores, neto		6	3.264	3.085
Propiedades, planta y equipo, neto		8	113.291	113.543
Otros activos, neto		9	6.050	10.207
Valorizaciones		10	<u>44.142</u>	<u>16.118</u>
Total de los activos no corrientes			<u>166.846</u>	<u>143.040</u>
Total de los activos			<u>212.070</u>	<u>185.952</u>
Pasivos y patrimonio de los accionistas				
Pasivos corrientes				
Obligaciones financieras		11	2.792	2.500
Proveedores		12	13.626	18.251
Cuentas por pagar		13	4.003	3.731
Impuestos, gravámenes y tasas		14	11.970	11.015
Obligaciones laborales		15	1.455	3.909
Otros pasivos			<u>1.323</u>	<u>2.079</u>
Total de los pasivos corrientes			<u>35.169</u>	<u>41.485</u>
Pasivos no corrientes				
Obligaciones financieras		11	10.508	13.300
Impuestos, gravámenes y tasas		14	1.923	3.845
Obligaciones laborales		15	11.793	8.483
Pasivos estimados			<u>2.712</u>	<u>1.237</u>
Total de los pasivos no corrientes			<u>26.936</u>	<u>26.845</u>
Total de los pasivos			<u>62.105</u>	<u>68.330</u>
Patrimonio de los accionistas				
Capital suscrito y pagado		16	55.985	55.985
Prima en colocación de acciones			800	800
Superávit por donaciones			2.400	2.400
Reservas		16	12.694	11.113
Resultados de ejercicios anteriores			(13.663)	(13.663)
Resultados del ejercicio			14.953	12.216
Revalorización del patrimonio		16	28.056	28.056
Patrimonio institucional incorporado			2.484	2.484
Superávit por valorizaciones		16	44.142	16.116
Efecto saneamiento contable			2.472	2.471
Efecto homologación contable			<u>(358)</u>	<u>(358)</u>
Total patrimonio de los accionistas (ver estado adjunto)			<u>149.965</u>	<u>117.622</u>
Total de los pasivos y patrimonio de los accionistas			<u>212.070</u>	<u>185.952</u>
Cuentas de orden		17	<u>23.564</u>	<u>19.182</u>

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


César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

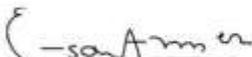

Clara Inés Arango Osorio
Comptroller
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)


Gonzalo Alberto Hoyos P.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 150883-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda. (Ver informe adjunto)

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

Por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de			
	Notas	2012	2011
Ingresos operacionales, netos	17	152,918	143,474
Costo por prestación de servicios		(101,721)	(100,969)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		<u>(7,360)</u>	<u>(5,402)</u>
Utilidad bruta		43,837	37,103
Gastos de administración	18	(19,894)	(16,385)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		<u>(4,861)</u>	<u>(4,268)</u>
Utilidad operacional		19,082	16,450
Ingresos no operacionales, neto	19	5,135	4,888
Gastos no operacionales	20	<u>(2,146)</u>	<u>(1,870)</u>
Utilidad antes de impuestos		22,071	19,468
Provisión de impuesto sobre la renta, neto	14	<u>(7,118)</u>	<u>(7,252)</u>
Utilidad neta		<u>14,953</u>	<u>12,216</u>
Utilidad neta por acción		<u>26.71</u>	<u>21.82</u>

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


 César Augusto Velasco Ocampo
 Representante Legal
 (Ver certificación adjunta)


 Clara Inés Arbetáez Osorio
 Contadora
 Tarjeta Profesional No. 20844-T
 (Ver certificación adjunta)

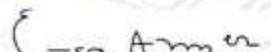

 Gonzalo Alberto Hoyos P.
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional No. 150881-T
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
 (Ver informe adjunto)

**EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. E.S.P. - ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011**

(Expresado en millones de pesos colombianos)

	Capital	Prima en colocación de acciones	Superávit por donaciones	Reserva legal	Reserva Artículo 130 ET	Total reservas	Resultados acumulados ejercicios anteriores	Resultados del ejercicio	Revalorización del patrimonio	Patrimonio institucional incorporado	Superávit por valorizaciones	Efecto homologación contable	Efecto de saneamiento contable	Total general
Saldos al 31 de diciembre de 2010	55,985	800	2,400	8,032	2,080	10,112	(13,663)	14,911	35,749	2,484	17,022	(358)	2,471	127,913
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas				1,491	(490)	1,001		(1,001)						-
Dividendos en efectivo de \$40.89* por acción sobre 559.852.932 acciones								(13,910)						(13,910)
Impuesto al patrimonio									(7,693)					(7,693)
Disminución en valorizaciones											(904)			(904)
Utilidad neta del año								12,216						12,216
Saldos al 31 de diciembre de 2011	55,985	800	2,400	9,523	1,590	11,113	(13,663)	12,216	28,056	2,484	16,118	(358)	2,471	117,622
Apropiaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas				1,222	359	1,581		(1,581)						
Dividendos en efectivo de \$19.00* por acción sobre 559.852.932 acciones								(10,635)						(10,635)
Aumento en valorizaciones											28,024			28,024
Utilidad neta del año								14,953						14,953
Saldos al 31 de diciembre de 2012	55,985	800	2,400	10,745	1,949	12,694	(13,663)	14,953	28,056	2,484	44,142	(358)	2,471	149,964

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


César Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

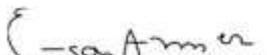

Clara Inés Arbetíz Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)


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

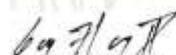
EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S. A. E.S.P. - ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
(Expresado en millones de pesos colombianos.)

	Por el año terminado el 31 de diciembre	
	2012	2011
Flujos de efectivo de actividades de operación:		
Utilidad neta del período	14,953	12,216
Ajustes para conciliar la utilidad neta del período con el efectivo utilizado en las actividades de operación:		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	7,166	6,018
Amortización cargos diferidos	74	2,637
Amortización pensiones de jubilación	1,994	1,128
Provisión (recuperación) de inversiones	8	3
Recuperación de provisión de inventarios	16	0
Provisión cartera, neto de castigos y recuperaciones	(1,521)	400
Cambio en activos y pasivos operativos		
Deudores	2,124	372
Gastos pagados por anticipado	0	116
Pasivos estimados	1,475	819
Inventarios	648	588
Otros activos	4,083	0
Proveedores	(4,625)	1,570
Cuentas por pagar	272	109
Impuestos, gravámenes y tasas	967	1,712
Obligaciones laborales	(1,118)	299
Otros pasivos	(756)	(438)
Efectivo neto provisto por actividades de operación	23,795	27,549
Flujos de efectivo de actividades de inversión :		
Adquisición de propiedad, planta y equipo	(6,914)	(9,732)
Impuesto al patrimonio	0	(1,923)
Aumento de otros activos	0	(6,344)
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	(6,914)	(17,999)
Flujos de efectivo de actividades de financiación:		
Obligaciones financieras	(2,500)	5,030
Dividendos pagados	(10,635)	(13,910)
Efectivo neto (utilizado) provisto por las actividades de financiación	(13,135)	(8,880)
Aumento neto en el efectivo y equivalente de efectivo	3,746	670
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período	9,282	8,612
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	13,028	9,282

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


Cesar Augusto Velasco Ocampo
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)


Clara Inés Arbeláez Osorio
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T
(Ver certificación adjunta)


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

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011**
(Cifras en millones de pesos colombianos)

NOTAS DE CARÁCTER GENERAL

NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA

Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. "EDEQ S.A ESP S. A. E. S. P." (En adelante EDEQ S.A ESP), es una sociedad anónima y clasificada legalmente como sociedad por acciones de carácter mixto, del orden nacional, perteneciente al sector minero energético. Fue creada mediante escritura pública de constitución 2584 del 22 de diciembre de 1988 y es una empresa de servicios públicos domiciliarios, sometida al régimen jurídico establecido por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico. De conformidad con su constitución la duración de la sociedad será indefinida.

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

Su objeto social consiste en la prestación de servicios públicos de energía eléctrica; la compra, venta y distribución de energía eléctrica. Tales actividades se desarrollarán mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos relativos a la distribución y comercialización de energía; su administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, cumpliendo ante todo la función social que enmarca tal actividad.

NOTA 2 - MARCO LEGAL Y REGULATORIO

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

2.1 Aspectos generales

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

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

En desarrollo de la Constitución Política se emitió la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el marco de las relaciones entre los prestadores de servicios públicos, el Estado y los usuarios. Bajo ella, la iniciativa de prestar y extender los servicios recae sobre el sector privado, mientras que el Estado se encarga de regular, controlar y vigilar su prestación. Además, dispone que para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la obligación de asegurar su prestación en forma continua y eficiente, sin abuso de la posición dominante. Se establecieron tres modelos de régimen de regulación: la libertad regulada, la libertad vigilada y el régimen de libertad.

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

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

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

2.2 Comisiones de regulación

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

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

- La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), organismo técnico adscrito al Ministerio de Minas y Energía, regula las tarifas de venta de energía y aspectos relacionados con el funcionamiento del Mercado de Energía Mayorista y con la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas.

2.3 Régimen tarifario

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

Los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para

fijar sus tarifas. En este sentido, la Comisión Reguladora podrá establecer toques máximos y mínimos tarifarios de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. Igualmente podrá definir las metodologías para la fijación de tarifas, y la conveniencia de aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada según las condiciones del mercado.

Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, los elementos de las fórmulas tarifarias podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio. Las Comisiones de Regulación pueden diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas.

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

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

2.4 Regulación sector eléctrico

2.4.1 Generalidades

Las Leyes 142 y 143 de 1994 establecen el régimen del servicio de energía eléctrica en Colombia. La Ley 143 de 1994 lo segmentó en

cuatro actividades: Generación, Transmisión (STN), Distribución (STR, SDL) y Comercialización.

Estas actividades pueden ser desarrolladas por empresas independientes.

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

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

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

2.4.2 Actividades del sector eléctrico

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

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

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

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

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

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

2.4.3 Mercado de energía mayorista – MEM

La Ley 143 de 1994 definió el Mercado de Energía Mayorista, MEM, en los siguientes términos: "El mercado de grandes bloques de energía eléctrica, en el cual generadores y comercializadores venden y compran

energía y potencia en el Sistema Interconectado Nacional, con sujeción al reglamento de operación". Su funcionamiento está fundamentado en la existencia de una bolsa de energía, donde se realizan intercambios comerciales, y un operador central del Sistema Interconectado Nacional (SIN), denominado Centro Nacional de Despacho (CND). La Resolución CREG 024 de 1995 reglamentó los aspectos comerciales del MEM y la Resolución CREG 025 de 1995 los aspectos operativos del SIN.

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

1. **Contratos bilaterales.** Las compras de energía con destino al mercado regulado que den origen a contratos bilaterales, deben hacerse a través de mecanismos que estimulen la libre competencia. Las empresas integradas verticalmente con la actividad de generación sólo pueden auto-comprarse hasta el 60% de la energía con destino a su mercado regulado y deben participar como cualquier otro generador en la convocatoria pública para las compras de energía. Para el mercado no regulado las compras de energía se realizan a través de negociaciones directas entre generadores y comercializadores.
2. **Bolsa de energía.** Es un sistema mediante el cual se vende y compra energía en el corto plazo (hora a hora), basado en un modelo de libre competencia entre oferta y demanda. Los recursos de generación ofrecidos para cubrir la demanda se despachan de menor a mayor precio, siendo el último despachado el que define el costo marginal de las transacciones y fija el precio de bolsa.

2.4.4 Actividad de distribución

La Actividad de Distribución es el transporte de energía eléctrica en los Sistemas de Distribución Local (SDL) o de Transmisión Regional (STR).

Esta actividad la desarrollan los Operadores de Red (OR), siendo el OR la persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros, aunque la prelación en la expansión del sistema la tiene el OR.

El Sistema de Distribución Local (SDL) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a niveles de tensión menores a 57,5 kV (niveles 1, 2 y 3), dedicados a la prestación del servicio en uno o varios mercados de comercialización.

El Sistema de Transmisión Regional (STR) es el sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel mayor o igual a 57,5 kV (nivel 4). Para el caso de EDEQ S.A ESP el nivel de tensión es de 115 kV. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

Dado que la actividad de distribución es monopólica, está completamente regulada. Para el efecto, la CREG define la remuneración a que haya lugar, la cual se revisa cada cinco años de acuerdo con lo estipulado en la ley. La metodología establecida para la remuneración tiene asociado un esquema de calidad que, acorde con los resultados obtenidos, afecta positiva o negativamente el cargo por uso, las compensaciones a usuarios peor servidos y el reconocimiento del AOM.

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

La metodología de remuneración para el nivel de tensión 4 es de ingreso regulado y para los niveles 3, 2 y 1 de precio máximo. En el

primer caso le garantizan un ingreso al OR, independientemente del comportamiento de la demanda, y en el segundo le garantizan un cargo máximo, pero con el riesgo de la demanda asociado.

Los cargos de distribución de cada uno de los niveles de tensión se calculan como el cociente entre la anualidad de los activos y los gastos AOM anuales (administración, operación y mantenimiento), y la energía transportada. En activos, el regulador define unidades constructivas (cantidad física) y las valora a costos de reposición a nuevo; los gastos de Administración, Operación y mantenimiento (AOM) se determinan en función de la metodología elaborada por la CREG en la cual se consideran variables tales como: AOM de Referencia, AOM Remunerado y AOM a reconocer así como los resultados de la calidad del servicio. El regulador también define el valor del WACC, que es la tasa de descuento con la cual se define la anualidad de los activos. La energía transportada considera unas pérdidas eficientes de energía, las cuales también son definidas por el regulador.

Una vez definida la metodología y luego del análisis por parte de la CREG de la información suministrada por el OR, a cada uno de ellos se le aprobó, en resolución independiente, sus propios cargos de distribución por nivel de tensión. En el primer trimestre del 2013 la CREG pondrá en discusión su propuesta de las bases para la metodología para el siguiente período regulatorio.

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

En el año 2012 el Ministerio de Minas y Energía a través de la Resolución 180574 conforma el Área de Distribución Centro, el cual es una agrupación de Operadores de Red (7) seleccionados bajo el criterio de cercanía geográfica (EPM, ESSA, CENS, EEP, RUITOQUE, CHEC y EDEQ S.A ESP) y cuyo objeto es la unificación de los cargos de distribución en los niveles 1,2 y 3 entre los OR's que conforman el área.

El esquema del Área de Distribución Centro (ADD Centro) se realiza bajo la siguiente normatividad: Decreto 388 de 2077 MME, Decretos 1111 y 3451 de 2008 del MME, Resoluciones CREG 058, 060 y 070 de 2008, Resoluciones CREG 189 de 2009, 116 de 2010 y 149 de 2010.

Para la adopción de la ADD Centro, la CREG estableció una etapa de transición con dos fases: 1. unificación a nivel de departamento, y 2. Unificación a nivel de ADD.

Durante la "fase II" de la transición hacia la unificación de los cargos por uso del área de Distribución "ADD Centro", EDEQ S.A ESP evidenció diferencias entre los ingresos percibidos producto de las liquidaciones efectuadas por el LAC y sus ingresos reconocidos.

La situación se produce por la interpretación que efectúa el LAC a la regulación vigente (Res. CREG-116 de 2010 art. 2º), en cuanto a la manera de distribuir los recursos excedentarios del ADD entre los OR deficitarios.

La aplicación de la interpretación que efectuó el LAC, ocasionó un desequilibrio en los ingresos percibidos de los OR deficitarios dejando a ESSA con recursos superavitarios, mientras que EDEQ S.A ESP, CHEC y RUITOQUE presentan un déficit respecto de sus ingresos reconocidos.

La interpretación del LAC difiere de la interpretación realizada por EDEQ S.A ESP, por lo cual se emprende un proceso de gestión ante

el regulador y legal ante las instancias ordinarias en procura del restablecimiento del equilibrio económico entre los OR Deficitarios del área centro y la recuperación para EDEQ S.A ESP \$1,380,131,695 pesos (\$1,029,511,069 corresponden a un déficit respecto al ingreso reconocido, y \$350,620,626, corresponden a recursos a percibir por la distribución de los mayores ingresos percibidos en el ADD).

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

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

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

El Operador de Red (OR) es responsable de elaborar y ejecutar el plan de expansión del sistema que opera, de acuerdo con su plan estratégico, plan de acción y plan financiero.

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

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

2.4.6 Calidad del servicio de energía eléctrica

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

Respecto a la calidad del servicio prestado, la regulación estableció los criterios, indicadores y metas para medir esta calidad y determinó las responsabilidades y compensaciones por el no cumplimiento de estas metas (resoluciones CREG-070 de 1998, 096 de 2000, 084 de 2002 y 097 de 2008).

La nueva regulación en cuanto a calidad del servicio estableció como indicador el ITAD, Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad. Es decir, ya no se habla de DES y FES. De su comparación con su comportamiento promedio en años anteriores se evidencia su mejora o desmejora.

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

Cabe señalar que la nueva metodología definida en la Resolución CREG 097 de 2008 para determinar la remuneración de la distribución, las reglas relativas a la expansión del servicio y el esquema de calidad, introduce modificaciones importantes en los tres aspectos. Aunque algunos elementos de dicha metodología se empezaron a aplicar en

los últimos meses de 2009 (noviembre- diciembre), el grueso de la metodología y, por supuesto, los nuevos cargos que se definen con base en ella, así como el nuevo esquema de calidad y lo relativo a la expansión del servicio, se empezaron a aplicar en el año 2010. El nuevo esquema de calidad define un sistema de incentivos complementándolo con compensaciones a los usuarios peor servidos.

Para el esquema de incentivos se define una meta de calidad calculada con base en la calidad promedio para cada sistema de distribución, la cual oscila dentro de un rango definido con base en la historia de años anteriores, y trimestralmente se evalúa su cumplimiento así:

Si el operador de red incumple la meta, es decir, desmejora con respecto a lo esperado, le disminuyen el cargo de distribución (incentivo negativo).

Si el operador de red supera la meta, es decir, logra un mejor resultado de lo esperado, le dan un incentivo aumentándole el cargo por uso de distribución en el trimestre siguiente al de la evaluación (incentivo positivo).

Si el operador obtiene un resultado que lo ubique dentro del rango definido previamente (banda de indiferencia) no le afectan su tarifa.

2.4.7 Actividad de comercialización

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

La Ley 143 de 1994 estableció una segmentación del mercado minorista de electricidad en dos tipos: mercado regulado y no regulado.

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

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

2.4.8 Estructura tarifaria

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

Para el mercado regulado dicho costo se calcula de acuerdo con la fórmula tarifaria definida por la CREG. En la actualidad se aplica la fórmula establecida en la Resolución CREG-119 de 2008, que entró en vigencia desde el mes de febrero de 2009.

El costo de prestación del servicio es la sumatoria de los costos involucrados en cada una de las actividades del sector eléctrico:

generación (G), transmisión (STN), distribución (SDL), comercialización (C), restricciones (R) y pérdidas reconocidas (Pr).

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

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

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

- Tarifas para los usuarios de los estratos 1 y 2: de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1117 de 2006, y las modificaciones realizadas mediante resolución CREG 186 de 2010, para los consumos de subsistencia (consumos inferiores a 131 kWh/mes) las tarifas pueden subir mensualmente como máximo la inflación. Esto implica que cuando el costo de prestación del servicio crece por encima de la inflación, esta diferencia se constituye en un mayor subsidio para los usuarios. El porcentaje de subsidio tiene un límite del 60% y 50% para los estratos 1 y 2, respectivamente.
- Tarifas para los usuarios de estrato 3: recibe un subsidio equivalente al 15% del costo de prestación del servicio.

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

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

NOTA 3 - POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Para sus registros contables y preparación de sus estados financieros, EDEQ S.A.E.S.P., observa principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicando el marco conceptual de la contabilidad pública y la normativa e instructivos emanados de la Contaduría General de la Nación.

De acuerdo con lo anterior las políticas y procedimientos contables se detallan a continuación:

- **Clasificación de activos y pasivos**

Los activos y pasivos se clasifican, según el uso al cual se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos

de tiempos y valores. Se consideran activos y pasivos corrientes los valores realizables o exigibles en un plazo no mayor a un año.

- **Efectivo y equivalentes de efectivo**

Se considera como efectivo o equivalentes de efectivo el dinero en caja y bancos y las inversiones de alta liquidez con vencimiento inferior a tres meses.

- **Inversiones**

Las inversiones se clasifican y contabilizan de la siguiente manera:

- a) Inversiones para administración de liquidez, corresponden a aquellos recursos colocados en títulos valores de renta fija o variable, con el propósito de manejar las disponibilidades de recursos.
- b) Inversiones con fines de política de renta fija, están constituidas por los títulos valores de rentabilidad predeterminedada. Se incluyen aquellas que por iniciativa de la entidad, se mantiene hasta el vencimiento.
- c) Inversiones patrimoniales, corresponden a recursos colocados en títulos valores de renta variable, constituidos por cuotas o partes de interés social, acciones o aportes, en entes públicos o privados, los cuales representan derechos de propiedad. Estas inversiones pueden permitirle o no, al ente inversor, controlar o ejercer influencia importante en las decisiones del ente emisor, igualmente incluye los aportes y participaciones en entidades descentralizadas del gobierno.



• **Deudores de servicios públicos**

Constituye el valor de los derechos a favor de EDEQ S.A ESP originados en la prestación del servicio de energía.

Para su reconocimiento deberán cumplirse las siguientes condiciones:

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

• **Otros deudores**

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

• **Cuentas de difícil cobro**

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

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

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

De 181 días a 360 días	Provisión del 50%
De más de 360	Provisión del 100%
Usuarios Inactivos	Provisión del 100%

• **Inventarios**

Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios públicos.

El costo se determina con base en el método de promedio ponderado. Los inventarios incluyen mercancías en existencia que no requieren transformación e incluyen materiales como repuestos y accesorios para la prestación de servicios, así como los elementos en poder de terceros (contratistas).

• **Propiedades, planta y equipo y depreciación**

La propiedad, planta y equipo se contabiliza al costo histórico, incluido los ajustes por inflación generados hasta el 31 de diciembre de 2000; los ajustes por inflación contables que se calcularon en la vigencia 2001 fueron reversados con la Resolución 364 de 2001. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a los resultados del año a medida que se causan, en tanto que las mejoras y adiciones

se agregan al costo de los activos. Las ventas y retiros de los activos se descargan al costo neto ajustado y las diferencias entre el precio de venta y el costo neto ajustado se llevan a resultados.

La depreciación se calcula sobre el costo histórico ajustado por inflación, aplicando el método de línea recta y con base en la vida útil probable de los activos, establecida en la resolución 356 del 5 de septiembre de 2007 de la Contaduría General de la Nación, así:

Vidas útiles generales por tipo de activo:

Tipo de activo	Vida útil en años
Edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles (*)	32
Redes, líneas y cables (*)	32
Maquinaria y equipo	15
Muebles, enseres y equipos de oficina	10
Equipos de computación	5
Equipos de comunicación	10
Equipo de transporte, tracción y elevación	10

(*) Vida útil probable determinada por el equipo técnico de la Empresa de acuerdo al estudio realizado en el año 2006, que permitió determinar la vida útil de estos activos las cuales difieren de las establecidas por la Contaduría General de la Nación y que tuvo un concepto favorable por parte de esta entidad.

• Gastos pagados por anticipado

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

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

• Otros activos

Comprenden los derechos, bienes tangibles e intangibles que son complementarios para el cumplimiento del objeto social o están asociados a la administración y mantenimiento de la Empresa, entre los que se incluyen:

- Intangibles: los intangibles comprenden principalmente, licencias y software, los cuales se amortizan durante el lapso que corresponda a la recuperación de la inversión en que se incurrió o en el período en que se obtendrán los beneficios esperados de dichos intangibles.
- Impuestos diferidos: corresponde a diferencias temporales entre los saldos contables y fiscales

• Valorizaciones

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

Las valorizaciones de activos, que forman parte del patrimonio, incluyen excesos del valor comercial, según avalúos técnicos

practicados a los elementos de la propiedad, planta y equipo, realizado por un grupo interdisciplinario de profesionales de la empresa de energía del Quindío y para el grupo de inmuebles con el contratista Lonja de Propiedad Raíz del Quindío, basados en sus costos comerciales, de reposición y factor de demérito.

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

- **Pasivos laborales**

Corresponde a las obligaciones que la Empresa tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados, las cuales se vienen consolidando en forma mensual.

- **Obligaciones actuariales**

Representa el pasivo pensional estimado por pensiones de jubilación que comprende el pasivo de los jubilados de la Empresa, jubilados con pensión compartida, los empleados jubilados por otras entidades que le cobran la cuota parte a EDEQ S.A ESP, jubilados por la empresa con expectativa de pensión ante Colpensiones, personal sustituto a cargo de la empresa y con pensión compartida ante Colpensiones.

Anualmente, al cierre del ejercicio contable, se debe realizar la actualización del cálculo actuarial por parte de un actuario, con el fin de ajustar el pasivo pensional a dicho valor. Este ajuste se realiza con cargo a los resultados del ejercicio.

El pasivo pensional representa el valor presente de todas las mesadas futuras (pensiones, bonos pensionales y cuotas partes) que la Empresa deberá hacer a favor de personas que hayan adquirido

este derecho de conformidad con las normas legales vigentes.

Para los empleados cubiertos con el nuevo régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993) la Empresa cubre su obligación de pensiones a través del pago de aportes a Colpensiones y/o a los Fondos Privados de Pensiones en los términos y condiciones contempladas en dicha Ley.

- **Impuesto de renta**

El impuesto sobre la renta se reconoce como la estimación efectuada sobre la renta líquida, atendiendo las disposiciones tributarias que determinan la liquidación de este impuesto.

El gasto por impuesto sobre la renta se reconoce en el año corriente y se cancela en el año siguiente, de acuerdo con la depuración efectuada entre la renta fiscal y la utilidad o pérdida contable, afectada por la tarifa del impuesto de renta del año corriente y conforme con lo establecido en las normas tributarias.

Su reconocimiento se efectuará mediante el registro de un gasto y un pasivo en las cuentas por pagar denominada Impuesto por pagar.

El impuesto diferido se reconoce en forma separada al impuesto de renta, como gasto o recuperación, según el caso.

Las diferencias entre la renta fiscal y los saldos contables se reconocerán a través de las cuentas de orden fiscales.

- **Reconocimiento de ingresos, costos y gastos**

Los ingresos son reconocidos y registrados con base en los servicios prestados, facturados y no facturados. Los servicios de interconexión

se reconocen con base en estimaciones de minutos de acceso a la red o por capacidad, atendiendo lo establecido en los contratos que para tal fin se han suscrito con cada uno de los operadores de telecomunicaciones que usan la red.

Los ingresos no operacionales son aquellos que no están enmarcados dentro de su objeto social principal y sobre los cuales, se hayan transferido los riesgos y beneficios o el servicio se haya efectivamente prestado, que su valor se pueda cuantificar en forma razonable y que sea probable de obtener el producto del bien o servicio entregado.

El costo de ventas comprende el importe de las erogaciones y cargos asociados con la adquisición de bienes y la prestación de servicios vendidos durante el período contable. Los costos de operación constituyen los valores reconocidos como resultado del desarrollo de la operación básica o principal.

Los gastos son expensas necesarias, derivadas de la operación normal de la organización, que sirven de apoyo para la prestación del servicio.

Los costos y gastos son reconocidos aplicando el principio contable de causación.

- **Utilidad neta por acción**

La utilidad neta por acción se calcula de acuerdo con el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante cada año sin tener en cuenta las acciones propias readquiridas. De acuerdo con lo anterior el promedio ponderado de las acciones suscritas en circulación durante el año 2012 y 2011 fue de 559,852,932 acciones.

- **Cuentas de orden**

Se registran bajo cuentas de orden, principalmente, los recaudos de terceros por recibir, contratos no ejecutados, litigios y demandas, activos totalmente depreciados. Por otra parte, se utilizan cuentas de orden denominadas fiscales para registrar diferencias entre datos contables y datos para efectos tributarios, y cuentas de orden de control para registrar derechos y compromisos futuros.

- **Estimaciones contables**

Para la preparación de los estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, la administración requiere hacer ciertas estimaciones que afectan los montos de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos generados durante cada período y cuyo monto definitivo puede diferir del estimado. Las principales estimaciones se refieren a provisiones para inversiones, deudores, impuestos, contingencias y depreciaciones.

- **Contingencias**

Ciertas condiciones contingentes pueden existir a la fecha en que son emitidos los estados financieros que puedan resultar en una pérdida para la Empresa, las cuales únicamente serán resueltas en el futuro cuando uno o más hechos sucedan u ocurran. Tales contingencias son estimadas por la administración y sus asesores legales. La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión. En la estimación de contingencia de pérdida en procesos legales que están pendientes contra la Empresa, se evalúan, entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto y el estado actual de los procesos.

Si la evaluación de la contingencia indica que es probable que una pérdida material ha ocurrido y el monto del pasivo puede ser estimado entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que una pérdida potencial no es probable o es incierto el resultado o es probable pero no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces la naturaleza de la contingencia es revelada en nota a los estados financieros con una estimación del rango probable de pérdida.

Contingencias de pérdida estimadas como remotas generalmente no son reveladas.

- **Concepto de materialidad**

El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hacen de acuerdo con su importancia relativa.

Un hecho económico es material cuando debido a su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

Al preparar los estados financieros, incluidas sus notas, la importancia relativa para propósitos de presentación, se determinó sobre una base del 5% aplicada al activo corriente y no corriente, al pasivo corriente y no corriente, al patrimonio, a los resultados del ejercicio, y a cada cuenta a nivel de mayor general individualmente considerada.

- **Reclasificaciones**

Ciertas cifras incluidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 fueron reclasificadas para conformarlas a la presentación

de los estados financieros correspondientes al 31 de diciembre de 2012.

NOTA 4 – EFECTIVO

El saldo de efectivo, al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Caja	20	566
Bancos y corporaciones	<u>7,401</u>	<u>7,755</u>
	<u>7,421</u>	<u>8,321</u>

NOTA 5 – INVERSIONES

Inversiones Administración de Liquidez

El saldo de inversiones administración de liquidez al 31 de diciembre comprendía:

<u>Clase de título</u>	<u>Rentabilidad a diciembre 31/12</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Titulos de tesorería		0	339
Carteras colectivas (1)	6.2%	<u>5,607</u>	<u>622</u>
		<u>5,607</u>	<u>961</u>

(1) La variación de las carteras colectivas obedece a una reclasificación contable de la cuenta 190104 (Reserva Financiera actuarial) a la 120204 (Derechos en fondos), de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva

Inversiones Patrimoniales

El total de inversiones patrimoniales neto en entidades no controladas (registradas bajo el método del costo) al 31 de diciembre comprendía:

	2012		2011	
	Porcentaje de participación	Costo	Porcentaje de participación	Costo
Central Hidroeléctrica de Caldas S. A.	0.010180%	120	0.010180%	120
Electrificadora de la Costa Atlántica	0.0005%	<u>11</u>	0.001152%	<u>11</u>
		131		131
<u>Menos - Provisión</u>		<u>(32)</u>		<u>(24)</u>
		<u>99</u>		<u>107</u>

NOTA 6 – DEUDORES, NETO

El saldo de deudores al 31 de diciembre comprendía:

	2012	2011
Servicio de energía (1)	14,101	15,944
Anticipos de impuestos	6,866	6,630
Créditos a empleados	3,436	3,216
Deudas de difícil cobro	1,331	1,397
Arrendamientos	579	1,289
Financiación social	1,527	2,107
Servicios	5,408	1,142
Subsidio servicio de energía	1,903	5,166
Otros deudores	<u>1,114</u>	<u>1,498</u>
	36,265	38,389
Provisión para protección de deudores (2)	<u>(1,851)</u>	<u>(3,372)</u>
	<u>34,414</u>	<u>35,017</u>
Porción no corriente	3,264	3,065
Porción corriente	<u>31,150</u>	<u>31,952</u>

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

	2012	2011
Residencial	7,546	8,987
Comercial	3,951	3,551
Industrial	1,508	2,385
Especial	273	261
Oficial	571	570
Provisional	<u>252</u>	<u>190</u>
	<u>14,101</u>	<u>15,944</u>

(2) El movimiento de la provisión para protección deudores se presenta a continuación:

	2012	2011
Saldo inicial	3,372	2,972
Incremento en el año	766	400
Castigos	(2,107)	-
Recuperaciones	<u>(180)</u>	<u>-</u>
Saldo final	<u>1,851</u>	<u>3,372</u>

NOTA 7 – INVENTARIOS, NETO

El saldo de inventarios al 31 de diciembre comprendía:

	2012	2011
Materiales para la prestación del servicio	1,008	960
Mercancía en tránsito	<u>0</u>	<u>696</u>
	1,008	1,656
Provisión para protección de inventario	<u>(2)</u>	<u>(18)</u>
	<u>1,006</u>	<u>1,638</u>

NOTA 8 - PROPIEDAD. PLANTA Y EQUIPO, NETO

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Terrenos	1,593	1,614
Construcciones en curso	5,115	1,893
Bienes muebles en bodega	23	764
Propiedad, planta y Equipo No explotados	649	0
Edificaciones	7,122	6,983
Plantas, ductos y túneles	42,828	43,281
Redes, líneas y cables	96,746	93,969
Maquinaria y equipo	2,211	2,200
Muebles y enseres y equipo de oficina	3,438	3,395
Equipo de comunicación y cómputo	4,917	5,257
Equipo de transporte	<u>1,329</u>	<u>1,281</u>
	165,971	160,637
Depreciación acumulada(1)	(55,145)	(49,350)
Depreciación diferida	3,471	2,256
Provisión Propiedad Planta y Equipo(2)	<u>* (1,006)</u>	<u>0</u>
	<u>113,291</u>	<u>113,543</u>

(1) La Empresa registró depreciaciones con cargo a resultados durante el año 2012 por \$7,166 (para el 2.011 \$ 6,018).

(2) Se realizó estudio de valoración de activos en la vigencia 2012, generando impacto en la provisión de propiedad planta y equipo que se explica en la nota 10

NOTA 9 - OTROS ACTIVOS, NETO

El total de otros activos al 31 de diciembre se descompone así:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Reserva financiera actuarial- Encargo fiduciario (1)	0	4,223
Intangibles, neto (2)	4,012	4,549
Impuestos diferidos	1,983	1,421
Otros, neto	<u>55</u>	<u>14</u>
	<u>6,050</u>	<u>10,207</u>

(1) La variación del encargo fiduciario obedece a una reclasificación contable de la cuenta 120204 (Derechos en fondos), ya que por disposición de la Junta Directiva, estos recursos podrían ser administrados como parte de la liquidez de la empresa

(2) El saldo de intangibles al 31 de diciembre, comprende:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Derechos	0	22
Licencias	7,081	7,526
Servidumbres	<u>261</u>	<u>257</u>
Subtotal intangibles	7,342	7,805
Amortización acumulada de intangibles	<u>(3,330)</u>	<u>(3,256)</u>
Total intangibles	<u>4,012</u>	<u>4,549</u>

NOTA 10 – VALORIZACIONES

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Terrenos	2,380	2,637
Edificaciones	3,249	2,276
Plantas, ductos y túneles	1,450	3,010
Redes, líneas y cables	36,608	7,404
Maquinaria y equipo	0	81
Muebles y enseres y equipo de oficina	0	233
Equipo de computación y computadores	0	317
Equipo transporte, tracción y elevación	<u>455</u>	<u>160</u>
	<u>44,142</u>	<u>16,118</u>

El último estudio de valorización de activos fijos fue realizado en el año 2012 y registrado en el mes de diciembre, en atención a la normativa expedida por la Contaduría general de la Nación.

La estrategia adoptada para la realización del estudio fue desagregar por los siguientes grupos de activos homogéneos para la aplicación de los criterios de costo de reposición y deméritos.

- Lotes y Edificaciones: Avalúo contratado con la Lonja de Propiedad Raíz del Quindío
- Subestaciones de Energía: Avalúo realizado con los inventarios de las visitas a las subestaciones, cotizaciones de los proveedores y demérito por estado y planes de mantenimiento.
- Transformadores de Distribución: Avalúo realizado con las cotizaciones de los proveedores actuales y presentación en las últimas invitaciones, precios estimados de la estructura asociada y mano de

obra por montaje, estado de la red asociada al equipo, estudio de cargabilidad de transformados, estado y fecha de adquisición.

- Red Eléctrica con Nivel de Tensión 115kV: Avalúo realizado con los costos estimados por estructura típica, calibre de los vanos y costos por tendido; el demérito por plan de mantenimiento y registro de la demanda de energía transportada por la red.
- Elementos de Seccionamiento y Protección: Avalúo realizado con los costos de montaje de los equipos por niveles de tensión y el factor de demérito asociado al circuito de instalación.
- Redes de Distribución de Media y Baja Tensión: Avalúo realizado con el inventario del sistema georeferenciado de las redes de propiedad de la empresa y los costos de materiales e instalación por conjunto de las normas técnicas de construcción, calibres y tipo de cables, demérito determinado por técnicos del equipo de Mantenimiento de Redes y Expansión y Reposición, localizando los puntos y tramos que presentaban desgaste.
- Red de Fibra Óptica: Avalúo realizado con los valores de tendido y conexión por kilómetro de red, incluyendo empalmes y herrajes. El demérito se determina con los mantenimientos la capacidad de la fibra respecto al uso y el tiempo esperado de reposición.
- Vehículos Livianos y Pesados: Avalúo realizado con el valor de mercado de las fuentes de información como fasecolda y cotizaciones de los proveedores para los vehículos especiales.
- Elementos de Comunicación y Cómputo: Avalúo realizado con las cotizaciones de los proveedores y deméritos por obsolescencia tecnológica y cambios en la moneda.

- Muebles y Enseres: Avalúo realizado con las cotizaciones de los proveedores y visitas a las diferentes sedes de la empresa para realizar inspección y registro fotográfico.

Para los grupos de activos, que su avaluo técnico es inferior al costo neto en libros se generó una provisión al 31 de diciembre del 2012, como se muestra a continuación

Terrenos	76
Edificaciones	79
Maquinaria y equipo	21
Muebles y enseres y equipo de oficina	66
Equipos de comunicación y computación	<u>764</u>
	<u>1,006</u>

NOTA 11 - OBLIGACIONES FINANCIERAS

El saldo de obligaciones financieras al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2012</u>		<u>2011</u>	
	Tasa de interés %	Valor	Tasa de interés %	Valor
Bancolombia S.A.	DTF + 2.45%	6,800	DTF + 2.45%	9,300
Banco BBVA S.A.	DTF + 2.90%	<u>6,500</u>	DTF + 2.90%	<u>6,500</u>
		13,300		15,800
Menos- Porción corriente		<u>2,792</u>		<u>2,500</u>
- Porción no corriente		<u>10,508</u>		<u>13,300</u>

Los vencimientos de las obligaciones financieras no corrientes son como siguen:

Año	
2014	4,667
2015	3,966
2016	<u>1,875</u>
	<u>10,508</u>

NOTA 12 - PROVEEDORES

El saldo de proveedores al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Proveedores por compras de energía (*)	12,402	15,561
Proveedores por compras de STR	346	791
Proveedores de bienes	<u>878</u>	<u>1,899</u>
	<u>13,626</u>	<u>18,251</u>

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas E.S.P. "CHEC"	519	442
Fusión Emgesa S. A. E.S.P.	0	3,453
XM Compañía de Expertos en Mercados S. A. E.S.P.	773	2,972
AES Chivor & Cía S.C.A.	757	0
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	9,616	7,259
Empresa Multipropósito de Calarcá S. A.	0	34
Empresas Públicas de Calarcá E.S.P.	0	68
Energía Renovable de Colombia S. A.	285	469
Termotasajero S. A. E.S.P.	0	706
Urrá S. A. E.S.P.	<u>452</u>	<u>158</u>
	<u>12,402</u>	<u>15,561</u>

NOTA 13 - CUENTAS POR PAGAR

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Honorarios	2,394	2,074
Servicios	559	606
Avances y anticipos recibidos para futura capitalización	6	16
Depósitos recibidos de terceros	0	52
Intereses financieros	153	103
Retención en la fuente	439	486
Arrendamientos	21	339
Otros	<u>431</u>	<u>55</u>
	<u>4,003</u>	<u>3,731</u>

NOTA 14 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

Al 31 de diciembre los impuestos, gravámenes y tasas comprendían:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Impuestos		
Porción corriente		
Impuesto sobre la renta	8,221	7,777
Impuesto a las ventas por pagar	153	95
Industria y comercio	1,673	1,218
Impuesto al patrimonio	<u>3,846</u>	<u>5,770</u>
Total	13,893	14,860
Porción no corriente		
Impuesto al patrimonio*	<u>1,923</u>	<u>3,845</u>
Total	11,970	11,015

(*) El vencimiento de la parte no corriente del impuesto al patrimonio es como sigue:

AÑO	Valor
2014	1.923

Impuesto sobre la renta y complementarios

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. estipulan que:

- a) Las rentas fiscales por norma general se gravan a la tarifa del 33% a título de impuesto de renta y complementarios, exceptuando los contribuyentes que por expresa disposición manejen tarifas especiales.
- b) La base para determinar el impuesto sobre la renta no puede ser inferior al 3% de su patrimonio líquido en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior. La Empresa está excluida de calcular impuesto bajo el método de renta presuntiva.
- c) A partir del año gravable 2007 se eliminó para efectos fiscales, el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa única aplicable sobre la ganancia ocasional gravable hasta el año 2012 es del 33%. El artículo 109 de la Ley 1607 de diciembre de 2012, estableció la nueva tarifa para el impuesto sobre ganancias ocasionales de las sociedades en un 10%, a partir el año gravable 2013.

- d) A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes podrán reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución.
- e) Hasta el año gravable 2010, y para aquellos contribuyentes que tuviesen un contrato firmado hasta el 31 de diciembre de 2012, es aplicable la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalente al 30% del valor de la inversión y su utilización no genera utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hubieren adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y utilicen la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría, aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta. La ley 1607 de 2012, derogó la norma que permitía firma contratos de estabilidad jurídica, a partir del año gravable 2013.
- f) Al 31 de diciembre de 2012, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. no cuenta con saldos de pérdidas fiscales ni excesos de renta presuntiva sobre renta ordinaria por compensar.
- g) Para el año 2013, la Ley 1607 de diciembre de 2012, reduce la tarifa del impuesto de renta al 25% y crea el impuesto sobre la renta para la equidad "CREE", el cual para el año 2013, 2014 y 2015 tendrá un tarifa del 9%. A partir del año gravable 2016, la tarifa de este impuesto será del 8%. Salvo algunas deducciones especiales, así como la compensación de pérdidas y excesos de renta presuntiva, beneficios no aplicables al CREE, la base de este impuesto será la misma base gravable que el impuesto neto de renta. Se exceptúa del impuesto sobre la renta para la equidad CREE, las entidades sin ánimo de lucro y las empresas que sean catalogadas como usuarios de zona franca.
- h) Según indica la Ley 1607 de diciembre de 2012, en su artículo 25, a partir del 1 de julio de 2013, estarán exoneradas del pago de aportes parafiscales a favor de SENA y ICBF, las personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos mensuales vigentes. Esta exoneración no aplica a aquellos contribuyentes no sujetos al impuesto CREE.

A continuación se detalla la conciliación entre la utilidad antes de impuesto sobre la renta y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	2012	2011
Ganancia antes de provisión para impuesto sobre la renta	22,070	19,467
Más		
Gasto Deducible x Desvalorización de inversiones	0	44
Gasto contribución transacciones financieras	348	400
Gasto años anteriores	544	772
Gasto cartera contable	-	515
Gasto Impuesto renta mayor valor 2011	7	-
Gasto Impuesto de Vehículos	7	-
Amortización contable cálculo actuarial	2,892	2,918
Depreciación contable	39	281
Pérdida en baja de activos	428	172
Provisiones por desvalorización de activos	2,636	871
Recuperación	1,284	125
Provisión Impuesto Industria y Comercio	1,664	1,218
Ingresos de ejercicios anteriores	6	115
Gasto Sanciones y multas, intereses mora	43	-
Aportes seguridad social beneficio tributario Generación de Empleo	50	-
Total partidas que aumentan la renta líquida gravable	9,948	7,431
Menos		
Utilización de provisiones de pensiones	1,091	1,189
Depreciación fiscal reducción de saldos y línea recta	2,932	794
Dividendos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	7	5
Provisión cartera fiscal	213	-
Nómina discapacitados	90	73
Recuperación de provisiones no deducibles	1,199	924
Impuesto Industria y Comercio pagado	1,386	-
Gasto contingencias falladas	36	-
Total partidas que disminuyen la renta líquida	6,954	2,985
Renta líquida gravable	25,064	23,913
Tasa impositiva	33%	33%
Provisión para impuesto sobre la renta corriente antes de descuentos tributarios	8,271	7,892
Menos descuentos tributarios	50	115
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	8,221	7,777
El cargo por impuesto de renta y complementarios comprende:		
Provisión de impuesto de renta corriente	8,221	7,777
Cargo a pérdidas y ganancias por impuesto diferido neto	(1,103)	(525)
Provisión de impuestos de renta con cargo a resultados	7,118	7,252

Las declaraciones de impuesto de renta y complementarios de los años gravables 2004, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011 se encuentran sujetas a aceptación y revisión por parte de las autoridades tributarias.

La administración de la empresa adelantó ante la DIAN, proceso de solicitud de devolución del saldo a favor de la declaración de renta del año gravable 2004 el día 9 abril de 2007; el 06 de Agosto de 2008 se presentó recurso de reconsideración en forma oportuna, al que la DIAN dio respuesta negativa mediante Acto Administrativo del 3 de Julio de 2009, por lo que se presentó demanda dentro de los plazos establecidos para tal fin, ante la instancia del contencioso administrativo la cual fue aceptada por el tribunal.

El 29 de Noviembre de 2011, se concede en el efecto suspensivo ante el Consejo de Estado el recurso de apelación interpuesto oportunamente por la parte demandante contra la sentencia proferida el día 13 de octubre de 2011 por esta Corporación que denegó las suplicas de la demanda.

En Junio de 2012 se recibe auto que corre traslado para alegatos de conclusión, los cuales son presentados el 13 de Junio de 12 y son remitidos a despacho para fallo.

En abril del año 2012 se recibe auto de inspección tributaria por parte de la administración de Impuestos DIAN, con el fin de validar la exactitud de la declaración de renta correspondiente al periodo gravable 2009; proceso del cual en el mes de junio de 2012 se recibe requerimiento especial sobre la declaración de renta de la cual se practicó el auto de inspección tributaria, requerimiento al cual se le dio respuesta en el mes de septiembre de 2012.

Conciliación del patrimonio contable con el fiscal

La siguiente es la conciliación entre el patrimonio contable y el fiscal por los años terminados el 31 de diciembre:

	2012	2011
Patrimonio Contable	149,964	117,622
Más:		
Ajustes por Inflación fiscales acciones y aportes	32	32
Ajustes por inflación fiscales activos fijos	72,321	74,639
Ajustes por inflación fiscales otros activos	26	1,678
Impuesto Diferido Crédito	1,146	1,688
Exceso provisión cartera	1,749	3,372
Provisión impuesto sobre la renta	8,221	6,765
Provisión en general	3,789	1,261
Provisión industria y comercio	-	1,218
Subtotal partidas que suman	87,284	90,653
Menos		
Superávit por valorizaciones de propiedades, planta y equipo	44,142	16,118
Ajustes por inflación fiscal a depreciación	39,990	42,799
Ajustes por inflación fiscal a otros activos	11,406	10,272
Exceso depreciación fiscal sobre la contable	3,471	2,256
Calculo actuarial de futuras pensiones		2,187
Impuesto diferido débito	1,983	1,421
Pasivo impuesto sobre la renta	8,271	7,820
Provisión cartera fiscal	-	234
Subtotal partidas que restan	109,263	83,107
Total Patrimonio Fiscal	127,985	125,168

Impuesto al patrimonio

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000 millones deben pagar una tarifa del 4.8% y para

patrimonios liquidados entre \$3,000 millones y \$5,000 millones una tarifa del 2,4%.

Mediante el Decreto de Emergencia número 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo tarifa del 1% para patrimonios liquidados entre \$1,000 millones y \$2,000 millones y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000 millones y \$3,000 millones.

Por su parte el decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto, al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

Mediante el Decreto 514 de 2010 se adicionó al artículo 78 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993 con el siguiente párrafo:

"Parágrafo Transitorio. Los contribuyentes podrán imputar anualmente contra la cuenta de revalorización del patrimonio, el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período del impuesto al patrimonio de que trata la Ley 1370 de 2009.

Cuando la cuenta revalorización del patrimonio no registre saldo o sea insuficiente para imputar el impuesto al patrimonio, los contribuyentes podrán causar anualmente en las cuentas de resultado el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período, con base a lo dispuesto en el párrafo transitorio, la administración de la empresa, registró el monto total del impuesto al patrimonio con cargo a la cuenta revalorización del patrimonio.

Es importante mencionar que mediante el oficio 115-043207 del 6 de septiembre de 2007 la Superintendencia de Sociedades se pronunció al respecto, sobre la autorización del máximo órgano social, para utilizar la cuenta revalorización del patrimonio. El órgano de control señaló: "Es de aclarar que en efecto la revalorización del patrimonio podrá ser

afectada, además de los casos ya previstos en las normas contables, por la imputación del impuesto al patrimonio, decisión que requiere autorización del máximo órgano social, quien debe aprobar si el impuesto al patrimonio se aplica a la revalorización del patrimonio o directamente a resultados”.

NOTA 15 - OBLIGACIONES LABORALES

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Pensiones de jubilación, neto (*)	10,505	9,601
Cesantías consolidadas	1,660	1,743
Prima de vacaciones	378	336
Otras primas	98	139
Intereses a las cesantías	223	208
Vacaciones	357	316
Pensiones por pagar	21	17
Salarios por pagar	<u>6</u>	<u>12</u>
	<u>13,248</u>	<u>12,372</u>
Porción no corriente	11,793	8,463
Porción corriente	1,455	3,909

(*) El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional, el cual contempla, para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, incrementos futuros de salarios y pensiones para cada año utilizando para ello la tasa promedio de inflación resultante de sumar tres puntos para el año 2008, dos puntos para el año 2007 y un punto para el año 2006, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística “DANE”. Se dio aplicación a lo establecido en Resolución 1555 de julio 30 de 2010 de la

Superintendencia Financiera la cual actualizó las tablas de mortalidad de rentistas hombres y mujeres, las cuales son de uso obligatorio para generar los cálculos actuariales.

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Número de personas	136	143
Tasa de interés técnico	4,80%	4,80%
Incremento futuro de pensiones	3,26%	3,53%

El pasivo pensional a 31 de diciembre de 2012 asciende a la suma de \$10,505 millones, el cual al cierre de la vigencia quedó totalmente amortizado.

	<u>Cálculo actuarial</u>	<u>Pasivo diferido</u>	<u>Pasivo neto</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2010	11,914	(3,316)	8,598
disminución en el cálculo actuarial 2011	(126)	1,140	1,014
Amortización durante el año 2011	0	1,128	1,128
Pago pensiones	<u>-</u>	<u>(1,139)</u>	<u>(1,139)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2011	<u>11,788</u>	<u>(2,187)</u>	<u>9,601</u>
disminución en el cálculo actuarial 2012	(1,283)	(1,283)	0
Amortización durante el año 2012	0	1,994	1,994
Pago pensiones	<u>0</u>	<u>(1,090)</u>	<u>(1,090)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2012	<u>10,505</u>	<u>0</u>	<u>10,505</u>

A continuación se presentan los movimientos registrados del cálculo actuarial de pensiones al 31 de diciembre:

NOTA 16 - PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital suscrito y pagado

El saldo de capital suscrito y pagado al 31 de diciembre comprendía:

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

El saldo de capital suscrito y pagado en acciones al 31 de diciembre de 2012 y 2011, comprendía los siguientes accionistas:

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

Reservas

Las reservas al 31 de diciembre estaban constituidas por:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Reservas de ley	10,745	9,523
Reservas ocasionales	<u>1,949</u>	<u>1,590</u>
Total reservas	<u>12,694</u>	<u>11,113</u>

Reserva legal

La empresa esta obligada a apropiarse el 10% de sus utilidades netas anuales, hasta que el saldo de la reserva sea equivalente al 50% del capital suscrito y pagado. La reserva no es posible distribuirla antes de la liquidación de la empresa, pero debe utilizarse para absorber o reducir pérdidas.

Reserva Ocasional

Esta reserva se constituyó de conformidad con el artículo 130 del Estatuto Tributario, para obtener deducciones tributarias por la depreciación fiscal en exceso de depreciaciones registradas para propósitos contables. Según disposiciones legales se puede liberar esta reserva, en la medida en que las depreciaciones contables exceden las solicitadas anualmente para efectos tributarios o se vendan los activos que obtuvieron la mayor deducción.

Superávit por valorización

Se realizó estudio de valoración de activos en la vigencia 2012, generando impacto en el superávit por valorización que se explica en la nota 10.

Revalorización del patrimonio

La revalorización del patrimonio corresponde al ajuste por inflación de las partidas patrimoniales, excepto aquellas que corresponden a superávit por valorización, causado hasta el 31 de diciembre del año 2000, pues a partir del año 2001 la Contaduría General de la Nación desmontó el sistema de ajustes integrales por inflación para el sector

público. De acuerdo con normas vigentes, la revalorización del patrimonio no podrá distribuirse como utilidad hasta tanto se liquide la Empresa o se capitalice tal valor.

NOTA 17 – INGRESOS OPERACIONALES, NETOS

El saldo de ingresos operacionales por los años terminados al 31 de diciembre, comprendían:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Venta de servicios y bienes		
Servicio de energía	152,829	143,417
Venta de bienes	<u>89</u>	<u>57</u>
	<u>152,918</u>	<u>143,474</u>

Los ingresos operacionales por servicio de energía a 31 de diciembre de 2012 corresponden a:

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Alumbrado Público	645	233
Comercialización Mercado no Regulado	5,603	5,176
Comercialización Mercado Regulado*	123,388	128,062
Conexiones	40	0
Sistema de Distribución*	17,494	7,249
Otros	<u>5,659</u>	<u>2,654</u>
	<u>152,829</u>	<u>143,417</u>

*Con la entrada en operación del área de distribución centro, parte del cargo de distribución pasó de ser cobrado al usuario a ser reconocido por parte de las demás empresas pertenecientes a ésta y que son excedentarias frente al cargo establecido para esta zona. El ingreso recibido por la operación de las ADD se reporta como ingreso del sistema de distribución local, más no como ingreso de comercialización de mercado regulado.

NOTA 18 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Sueldos y salarios	5,969	4,597
Impuestos, contribuciones y tasas	4,250	3,362
Contribuciones imputadas	2,897	2,935
Comisiones, honorarios y servicios	1,818	1,038
Contribuciones efectivas	1,139	986
Servicios	1,190	831
Arrendamientos	1,055	811
Comunicaciones y transporte	22	334
Seguros generales	312	267
Aportes sobre la nómina	214	157
Obras y mejoras en propiedad ajena	19	112
Materiales y suministros	17	105
Mantenimiento	149	73
Otros	<u>843</u>	<u>777</u>
	<u>19,894</u>	<u>16,385</u>

NOTA 19 - INGRESOS NO OPERACIONALES, NETO

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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Financieros	1,865	1,482
Recuperaciones	1,415	855
Arrendamientos*	48	1,519
Venta de material de reciclaje	138	171
Ajuste por diferencia en cambio	3	-
Multas y sanciones	-	1
Ajustes de ejercicios anteriores	(6)	(116)
Otros	<u>1,672</u>	<u>976</u>
	<u>5,135</u>	<u>4,888</u>

*Los ingresos por arrendamiento de infraestructura se reconocieron como operacionales en la vigencia de 2012, acorde con las políticas contables establecidas con alcance del Grupo Empresarial EPM.

NOTA 20 – GASTOS NO OPERACIONALES

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

	2012	2011
Comisiones y gastos financieros	-	44
Intereses	1,143	918
Pérdida en baja de otros activos	428	172
Otros	575	736
	<u>2,146</u>	<u>1,870</u>

NOTA 21 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS

Los saldos con compañías vinculadas al 31 de diciembre comprendían:

	2012	2011
<u>Cuentas por cobrar</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	3,636	803
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	115	0
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	12	200
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.	14	0
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	210	0
	<u>3,987</u>	<u>1,003</u>

	2012	2011
<u>Cuentas por pagar</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	9,934	7,720
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	38	10
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	563	580
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.	25	24
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	210	28
Emtelco S.A.	31	56
Total pasivos	<u>10,801</u>	<u>8,418</u>

Las siguientes fueron las principales transacciones realizadas con vinculadas:

	2012	2011
<u>Otros costos y gastos</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	47,081	29,697
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	3,647	3,770
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	873	747
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.	291	302
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	270	272
Emtelco S.A.	289	334
<u>Otros ingresos</u>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	83	118
UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	888	414
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	7	7

Ventas

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	8,909	1,321
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	165	101
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.	158	153
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	712	105

Entre las compañías vinculadas, los demás accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011:

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

5. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

NOTA 22 - NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", por sus siglas en inglés IFRS, son un conjunto de disposiciones y lineamientos contables, que le dan una estructura razonable a la información financiera y a la estructura contable de la Empresa.

Estas reglas se están convirtiendo en el lenguaje contable universal para asegurar que en todos los países se hable el mismo idioma financiero,

homogenizando los marcos de información y facilitando la interacción de los mercados, dando un paso más hacia la globalización.

En Colombia, recientemente, ha cobrado una gran importancia con la aprobación de la Ley 1314 de 2009, que establece la directriz del Gobierno de avanzar hacia los estándares internacionales de contabilidad y auditoría.

El grupo empresarial EPM está adelantando el "Programa NIIF" para presentar la información financiera bajo estos estándares.

Informe Especial

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

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

No. AE / CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	ESTADO
AEF-1	Contratar por modalidad de outsourcing del servicio de impresión láser y de digitalización de documentos para las diferentes sedes de edeq	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-2	Contratación del soporte al sistema SCADA (BCS en EDEQ)	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-3	Contratación del servicio de arrendamiento de servidor bajo la modalidad hotign para la base de datos de aplicativo avanzado de la Red MAR	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-4	Servicio de conectividad de telecomunicaciones entre los puntos de recaudo de Córdoba, Buenavista Pijao, Genova Salento, Barcelona, Mercar, Filandia y Américas con la sede principal de EDEQ.	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-5	Contratación de los servicios de Mesa de ayuda con UNE EPM Telecomunicaciones S.A, acorde al Modelo de procesos de TI definidos para el grupo empresarial.	UNE EPM Telecomunicaciones	Vigente
AEF-6	Servicio CORE para la administración de los servicios básicos de Directorio Activo y la operación y soporte de los servicios de mensajería electrónica, comunicaciones unificadas, internet CA Service Desk Manager, alojamiento de sitios web y Asesoría técnica Especializada	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-7	Servicio de acompañamiento del desarrollo de la solución, la etapa de implementación puestas en marcha y la etapa de post implementación de la NIIF en EDEQ	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-8	Prestación de servicios de operación y soporte postimplementación del ERP en la EDEQ	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-9	Contratación de los servicios de internet banda ancha para invitados y clientes externos de la organización	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-10	Poliza de Responsabilidad Civil de Directores y administradores	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada
AEF-11	Contratación del pago de la participación de un profesional de EDEQ en Módulos básicos del programa Digsilent Power factory Version 14.1	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada
AEF-12	Contratación del pago de la participación de los profesionales de la unidad de Control Interno en curso virtual sobre el sistema de Control Interno	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada

AEF-13	Contratación del pago de la participación de la ingeniería de EDEQ, en la capacitación de Gestion de Activos	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada
AEF-14	Servicio de integración de nuevos equipos de la red de distribución al Sistema BCS	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-15	Servicio de Teleducación, reporte de información, alquiler y suministro de equipos, normalización de la Teleducación en sitio y verificación de fronteras comerciales de energía debidamente registradas en el ASIC y las establecidas en el SDL EDEQ	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-16	Servicio de Alquiler de 13 computadores portátiles,	UNE EPM Telecomunicaciones	Vigente
AEF-17	Servicio de prueba de aislamiento o aplicación de voltaje de canasta, brazo inferior y brazo superior de dos gruas	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada
AEF-18	Medición de la comunicación interna Grupo EPM 2012	Empresas Públicas de Medellín (Táctica Estratégica)	Finalizada
AEF-19	Realización del prototipo de Generación de solicitudes de ordenes de trabajo para la implementación de acciones de control de pérdidas utilizando el sistema BI Energía EPM	Empresas Públicas de Medellín	Finalizada
AEF-20	Soporte, mantenimiento y actualización del Aplicativo MAR	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-21	Mandato Representativo para que a través de la Dirección de Finanzas realice el análisis y selección de la propuestas de financiación de largo plazo mas apropiada para obtener un crédito,	Empresas Públicas de Medellín	Finalizado
AEF-22	Servicio de actualización de las licencias de Uso de los aplicativos COMPRASE Y CU	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-23	Suministro de Cables de Cobre	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-24	Suministro e instalación, configuración y puesta en funcionamiento de ampliación de la red de fibra Óptica	UNE EPM Telecomunicaciones	Vigente
AEF-25	Sopote Técnico y Mantenimiento de la Solución	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-26	Prestar el servicio de acompañamiento en la fase II de la implementación del proceso Gestión de seguridad de tecnología de información de EDEQ	Empresas Públicas de Medellín	Vigente
AEF-27	Mandato para incluir como asegurados en la póliza de Directores y Administradores a los Directivos y Administradores de LA FILIAL en los terminos y condiciones de la póliza contratada por la MATRIZ	Empresas Públicas de Medellín	Vigente

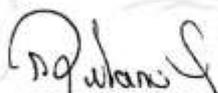
2. Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlada y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante, así como las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo, entre la sociedad controlante y otras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

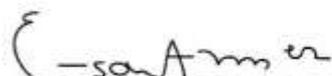
En el 2012 no se presentaron operaciones entre EDEQ S.A. ESP y otras entidades por influencia o en interés de la Matriz y sus subsidiarias.

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

Las decisiones tomadas durante este periodo responden al ejercicio ordinario de la administración, dirección y control que a través de la Junta Directiva ejerce la Matriz, dada su calidad de Accionista mayoritario; todas las decisiones están sujetas al escrutinio y concepto de los demás Accionistas de la compañía, representados en la Junta Directiva.




LUIS CARLOS RUBIANO ORTEGÓN
Presidente Junta Directiva


CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Gerente General



Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
1. Estrategia y análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización			13	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades			46	
2. Perfil de la organización					
2.1	Nombre de la organización			3	
2.2	Principales marcas, productos o servicios			3	
2.3	Estructura operativa de la organización			5	
2.4	Localización de la sede principal de la organización			4	
2.5	Área de influencia			4	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica			3	
2.7	Mercados servidos			24	
2.8	Dimensión de la empresa			3	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria			8	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo			8	
3. Parámetros de la memoria					
Perfil de la memoria					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria			8	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente			8	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (Anual, bienal)			8	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido			9	
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Determinación de materialidad			9	
3.6	Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria			10	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria			No aplica	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos			No aplica	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos				
3.10	Efecto de la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores			No aplica	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.			No aplica	No se ha reformulado información respecto al último Informe de Gestión.
Índice de contenidos del GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria			125	Anexo 1
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria				En 2013 se implementará una verificación interna del contenido del reporte y su adecuación al Sistema Integrado de Gestión
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
Gobierno					
4.1	Estructura de gobierno de la organización			31, 32	
4.2	Vínculos laborales entre los integrantes de la Junta Directiva y la empresa			32	
4.3	Conformación máximo órgano de gobierno			32	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones al máximo órgano de gobierno			32, 52	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización			34	
4.6	Procedimiento para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno			34	

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno			32	
4.8	Misión, valores, códigos de conducta y principios			6, 34	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social. Adherencia o cumplimiento de estándares internacionales			34	
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno			33	
Compromiso con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado planteamiento o principio de precaución			39	
4.12	Programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente e iniciativas que la organización suscribe o apoya			45	
4.13	Asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya			39	
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación con los Grupos de Interés determinados			51	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.			51	
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			53	
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			10	
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
Aspecto Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen				Por su naturaleza de comercializador y distribuidor de energía, EDEQ S.A. ESP no consume materias primas para procesamiento o transformación
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	EN24 EN22	Principio 7	57	
Aspecto Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias				EDEQ S.A. ESP no realiza consumo directos de energía para transformación
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias				EDEQ S.A. ESP no realiza consumo indirectos de energía para transformación
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	EN6 EN7 EN26	Principio 8	59	
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	EN5 EN7 EN26	Principio 9	59	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	EN5 EN6 EN26	Principio 8 Principio 9	59	
Aspecto Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes			59	EDEQ S.A. ESP no realiza captación de agua para el desarrollo del negocio
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua				EDEQ S.A. ESP al desarrollo de sus actividades económicas no requiere de permisos o concesiones de agua
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada			60	

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
Aspecto Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	EN13		60	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	EU13 EN14	Principio 7	60	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	EN11		60	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	EN12 EU13	Principio 7	61	
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				EDEQ S.A. ESP no tiene operaciones significativas en hábitats de especies en peligro de extinción en el departamento del Quindío
Aspecto Emisiones, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	EU5		61	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso				La actividad económica de EDEQ S.A. ESP no conlleva a la transformación de productos o bienes, lo cual no genera emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero - GEI
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		Principio 7 Principio 8	62	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	EN20			EDEQ S.A. ESP no genera emisiones destructoras de la capa ozono
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	EN19			No existen vertidos de agua asociados a los procesos productivos
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino				
EN22	Peso total de residuos	EN2 EN24	Principio 7	58	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		Principio 7	62	
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	EN2 EN22	Principio 7	57	
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				EDEQ S.A. ESP no se generan vertimientos industriales
Aspecto Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	EN5 EN6 EN7	Principio 7 Principio 8	59	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos				Las actividades de EDEQ S.A. ESP están relacionadas con la distribución y comercialización de energía, por lo que no se generan productos y subproductos como empaques, embalajes o productos físicos
Aspecto Cumplimiento normativo					
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental			62	
Aspecto 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				EDEQ S.A. ESP no ha realizado mediciones al respecto
Aspecto General					

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales			62	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL					
Prácticas laborales y ética del trabajo					
Aspecto empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo		Principio 6	64	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		Principio 6	65	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad		Principio 6	66	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo			65	
Aspecto Relaciones empresa/trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un pacto colectivo		Principio 3	66	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		Principio 3	67	
Aspecto Salud y seguridad laboral					
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 en el trabajo		Principio 1 Principio 3	67	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región			67	
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	EU18	Principio 1	68	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Principio 1 Principio 3	69	
Aspecto Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado			69	
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	EU14		70	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.			70	
Aspecto Equidad de género y diversidad					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Principio 6	70	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional		Principio 6	71	
Indicadores del Desempeño de sociedad					
Aspecto 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	EU19		73, 77	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			78	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	EU24		74	
Aspecto Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		Principio 10	80	

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		Principio 10	80	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		Principio 10	80	
Aspecto Política pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"			80	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países				Dada su naturaleza jurídica, EDEQ S.A. ESP no realiza aportes financieros o en especie a partidos políticos o candidatos e instituciones relacionadas
Aspecto Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados				En el área de cobertura de EDEQ S.A. ESP coexisten 5 comercializadoras que ostentan el 11.4% del mercado con las cuales no se han presentado conflictos por competencia desleal o abuso de la posición dominante en el mercado por parte de la empresa
Aspecto Cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones			81	
Indicadores de Desempeño de derechos humanos					
Aspecto 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	HR2	Principio 1 Principio 2	82	
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	HR1	Principio 1 Principio 2	82	
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				EDEQ S.A. ESP no ha realizado capacitaciones al respecto
Aspecto No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	HR11	Principio 1 Principio 6	83	
Aspecto Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos		Principio 3	83	
Aspecto Explotación infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	HR7	Principio 2 Principio 5	83	
Aspecto Trabajos forzados					
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	HR6	Principio 2 Principio 4	83	
Aspecto Prácticas de seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades		Principio 1	83	
Aspecto Derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas				En el desarrollo del objeto social, EDEQ S.A. ESP no realizan actividades que propicien violación a los derechos de los indígenas

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
Aspecto Valoración					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.				En EDEQ S.A. ESP no se han hecho revisiones y/o evaluaciones a los impactos ocasionados en las operaciones de la empresa en materia de derechos humanos.
Aspecto Remediación					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	HR4	Principio 1 Principio 6	83	
Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
Aspecto 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	PR7 PR3	Principio 1	23	
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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	EU25		75	
Aspecto Etiquetado de productos y servicios					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	PR1 PR7	Principio 1	23	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes			24	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente			29	
Aspecto Comunicaciones de marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios			52	
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	PR1 PR3	Principio 1	23, 52	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes			31	
Aspecto Cumplimiento normativo					
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			51	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Aspecto Desempeño económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costes de explotación, retribución a empleados y donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos			86	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático				Información no disponible
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales				Información no disponible
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos			26	
Aspecto Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Principio 6	86	



Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
EC6	Políticas, prácticas proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	EC9	Principio 4 Principio 6	86	
EC7	Procedimientos para la contratación local y promoción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		Principio 6	86	
Aspecto Impactos económicos indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	EU23 EC9		81	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	EC8 EU23		19, 25, 26, 28, 65, 81, 84, 86	
INDICADORES DEL SUPLEMENTOS SECTORIAL ENERGÍA ELÉCTRICA					
Aspecto Perfil de la organización					
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente primaria y régimen regulatorio			No aplica	
EU2	Energía neta generada, desglosada por fuente de energía primaria y por régimen regulatoria			No aplica	
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales			24	
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución tanto en superficie como subterránea por régimen regulatorio			19	
EU5	Derechos de cuota de emisiones de CO2 equivalente, desglosados por marco de comercio del carbono	EN16		62	
Dimensión económica					
Aspecto Disponibilidad y fiabilidad					
EU6	Enfoque de gestión para garantizar la disponibilidad y fiabilidad eléctrica a corto plazo			19	
EU7	Programas de gestión orientados a la demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, industriales e institucionales			27	
Aspecto Investigación y desarrollo					
EU8	Actividad de investigación y desarrollo y el gasto destinado a dotar de energía eléctrica confiable y promover el desarrollo sostenible			43	
Aspecto Desmantelamiento de centrales					
EU9	Disposiciones para desmantelar centrales de energía nuclear			No aplica	
Aspecto Disponibilidad y fiabilidad					
EU10	Capacidad planificada frente a la demanda eléctrica proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y por régimen regulatorio			20	
Aspecto Eficiencia del sistema					
EU11	Eficiencia de generación media de centrales térmicas por fuente de energía y régimen regulatorio			No aplica	
EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total			20	
Dimensión Ambiental					
Aspecto Biodiversidad					
EU13	La biodiversidad de las zonas de compensación comparada con al biodiversidad de las zonas afectadas	EN12 EN14	Principio 7	60, 61	
Dimensión Social					
Aspecto Trabajo					
EU14	Programas y procesos que aseguren la disponibilidad del personal especializado	LA11		70	
EU15	Porcentaje de empleados que reúnen requisitos necesarios para jubilarse en los próximos 5 a 10 años desglosado por categoría laboral y por región			71	
EU16	Políticas y requisitos referentes a la salud y a la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas		Principio 1	71	
EU17	Días trabajados por los empleados del contratista y el subcontratista involucrados en las actividades de construcción, operación y mantenimiento			72	

Numeral Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Página	Notas
EU18	Porcentaje de los empleados de los contratistas y subcontratistas que han recibido una formación relevante sobre seguridad y salud	LA8	Principio 1	68	
Aspecto Comunidad					
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones respecto a la planificación de la energía y el desarrollo de infraestructuras	SO1		73	
EU20	Enfoque para gestionar los impactos de desplazamiento	EU22			De acuerdo al alcance y rol empresarial de EDEQ S.A. ESP en el departamento del Quindío, no se generan impactos por desplazamiento de población
Aspecto Planificación y respuesta ante desastres y/o emergencias					
EU21	Medidas de planificación de contingencia, plan de gestión de desastres y/o emergencias, programas de formación y planes de restablecimiento y/o recuperación			72	
EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente y la compensación, desglosada por tipo de proyecto	EU20			De acuerdo al alcance y rol empresarial de EDEQ S.A. ESP en el departamento del Quindío, no se generan impactos por desplazamiento de población
Aspecto Acceso					
EU23	Programas, incluidos aquellos en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención	EC8 EC9		81	
Aspecto Divulgación de la información					
EU24	Prácticas para abordar lenguas, culturas, niveles bajos de alfabetización y discapacidad en relación a obstáculos para el acceso y la utilización segura de la electricidad y los servicios de atención al cliente	SO10		74	
EU25	Número de lesiones y bajas mortales entre los ciudadanos que involucra a los activos de la empresa, incluyendo juicios legales, liquidaciones y casos legales de enfermedades pendientes	PR2		72	
Aspecto Acceso					
EU26	Porcentaje de la población que carece de distribución o de áreas de servicio			19	
EU27	Número de desconexiones residenciales por no-pago, desglosadas por duración del periodo de desconexión y por régimen regulatorio			27	
EU28	Frecuencia de apagones eléctricos			22	
EU29	Duración media de apagones eléctricos			23	



edeq[®]

Grupo•epm[®]

