

Responsabilidad Social ^{con} Nuestra Gente



Una empresa **epm**[®]



Textos
Hugo Berto Henao Arroyave
Angela Lorena Monroy Garzón

Fotografía
Archivo edeq S.A. ESP

Diseño e Impresión
OPTIGRAF S.A.



Una empresa **epm**[®]

Nuestro Propósito Empresarial

E ditorial

Continuando con el propósito de contribuir de manera significativa con el desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés, en el año 2009 la empresa llevó a cabo actividades desde sus diferentes procesos, tendientes a fortalecer las relaciones con clientes, comunidad y medio ambiente, empleados, accionistas, proveedores, estado y competidores, enmarcando esta gestión en una Política Integral de Responsabilidad Social Empresarial.

Así mismo, teniendo como base la intención estratégica del grupo empresarial EPM enmarcada en la Responsabilidad Social Empresarial, en el proceso de consolidación del plan de negocios con horizonte 2010 - 2019 se estableció como objetivo principal para la compañía "Crear valor para los grupos de interés", promoviendo en los diferentes niveles de la organización, acciones que

propendan por el crecimiento armónico de todos los actores que intervienen, de manera directa o indirecta en el desarrollo del negocio.

Por lo anterior, entregamos por segunda vez este documento, con el firme propósito de difundir los programas ejecutados en esta materia durante el año 2009, esperando que cada día se intensifique más este propósito empresarial, de manera que podamos responder a las exigencias y compromisos que se adquirirán cuando se materialice nuestra adhesión al Pacto Global, trámite que iniciamos el pasado mes de diciembre de 2009.

Esperamos que el informe que se emita por parte de **edeq S.A. ESP** correspondiente al año 2010, responda a los parámetros establecidos en la metodología para reporte de memorias de sustentabilidad Global Reporting Initiative - GRI.


Cesar Augusto Velasco Ocampo
Gerente General



El Pacto Global o Pacto Mundial es una iniciativa internacional voluntaria propuesta por Naciones Unidas, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados, en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción

Las empresas que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo

Pacto Global

que incluye e incluyente que fomentan sociedades más prósperas. El Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, en la que participan miles de empresas de más de 100 países, las cuales comparten unos principios de actuación encaminados a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados.

Los compromisos que se adquieren a raíz de la adhesión a este pacto son:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Publicar en el informe anual de gestión una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global y sus principios.
- Apoyar públicamente el Pacto Global a través de los medios de comunicación que disponga la empresa.

Declaración de principios del Pacto Global

Derechos humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
Estándares laborales	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil. Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
Medio ambiente	Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.





Actividades Lúdicas Energía con Responsabilidad

Entorno Social

Con el objetivo de mitigar el impacto generado por proyectos empresariales y educar a la comunidad en temas relacionados con el servicio de energía, se llevaron a cabo diez programas desde el subproceso de gestión social, así mismo se realizó el primer diagnóstico de entorno social

de la empresa a fin de conocer la situación actual del departamento dentro del marco de acción de **edeq S.A. ESP**, con el interés de aportar a los objetivos del milenio y al pacto global. Estos programas llegaron a más de 45,000 personas.

A través de talleres y capacitaciones prácticas se logró fortalecer el nivel de conciencia en la comunidad sobre el uso eficiente de la energía, los riesgos generados por la electricidad, los deberes y derechos de los usuarios con relación al

servicio prestado por la empresa y la interpretación de la factura, permitiendo una interacción adecuada con los clientes.

Para el año 2009, el programa Energía con Responsabilidad amplió su cobertura, llegando a grupos organizados, administración departamental y administraciones municipales, instituciones descentralizadas, instituciones educativas públicas y grupos sociales, como el SENA Quindío, grupos de adultos mayores y bomberos de los diferentes

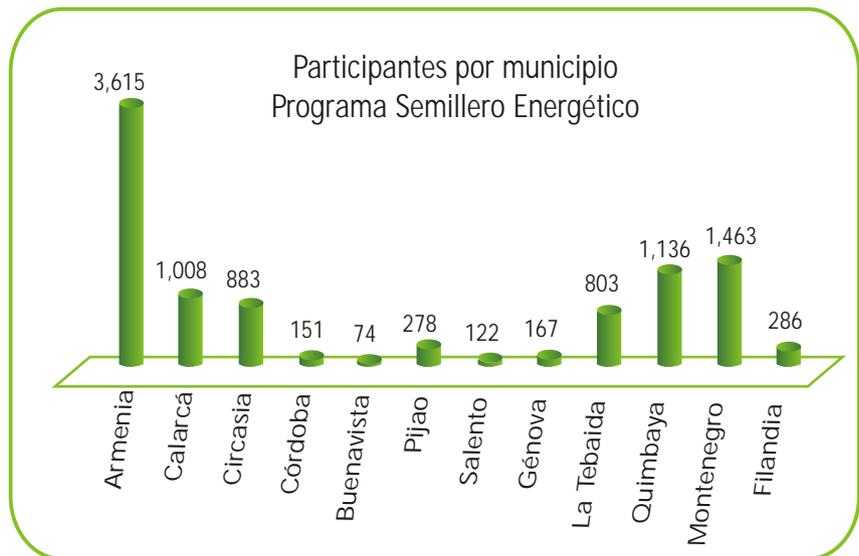
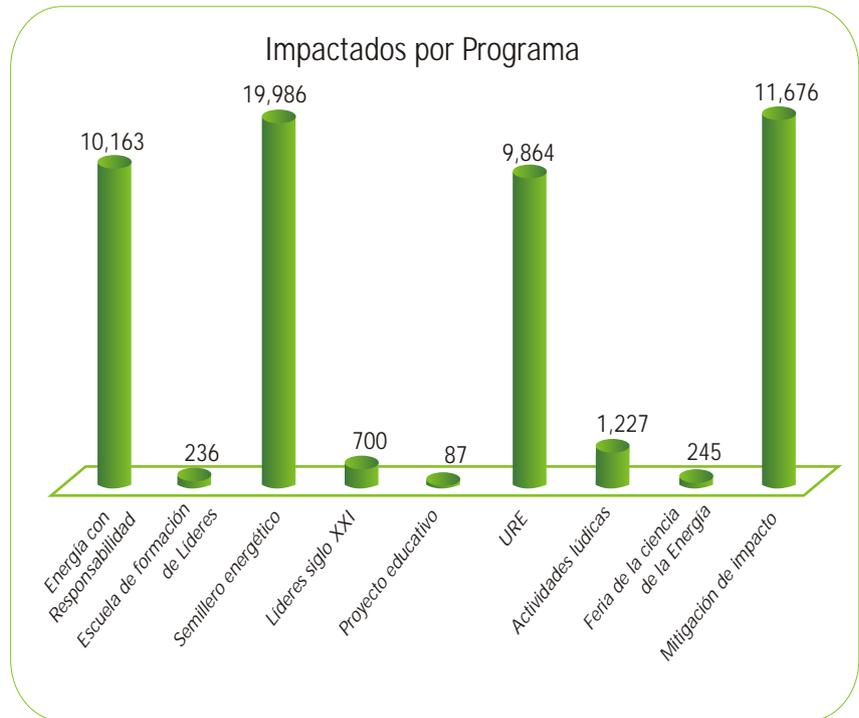




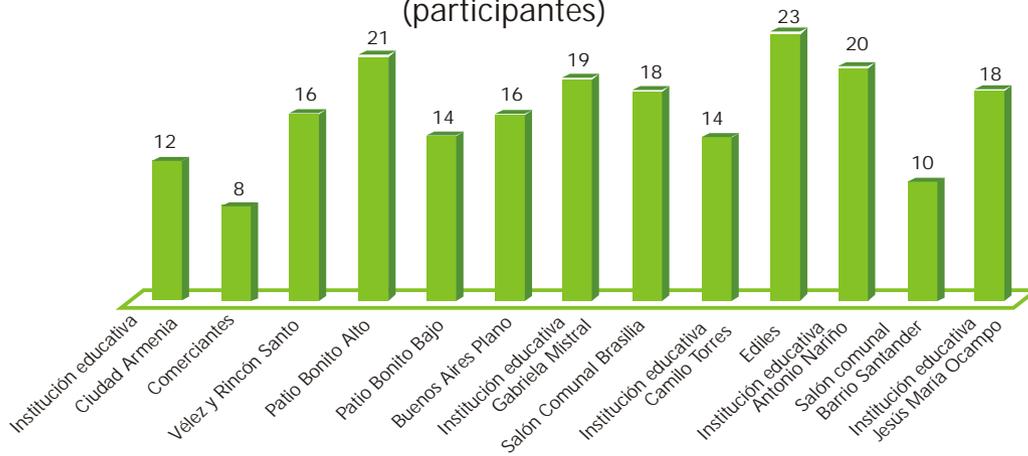
municipios, entre otros, ascendiendo así a un total de 10,163 personas capacitadas en el departamento.

Los municipios con mayor cobertura de capacitación fueron Armenia, Montenegro y Quimbaya.

El programa Escuela Formación de Líderes está dirigido a los líderes comunitarios, integrantes de las juntas administradores locales comunal, juntas de acción local, líderes natos, entre otras personas interesadas en conocer las leyes 142 y 143 de 1994 y Contrato de servicios públicos, promoviéndolos como multiplicadores de la información en sus zonas de influencia. El programa se desarrolló en convenio con la Universidad La Gran Colombia, quienes certifican la asistencia y conocimientos adquiridos durante el proceso de formación. Para este año, se vincularon las comunas 4 y 7 del municipio de Armenia, certificando un total de 236 personas.



Participación Programa Escuela de Formación de Líderes
(participantes)



Como resultado del programa se conformó una agrupación teatral, por iniciativa de algunos participantes, denominada "Alto voltaje", quienes actualmente cuentan con un convenio celebrado con la empresa para presentar su obra, llegando a la comunidad en general con escenas cotidianas donde se evidencian temas como Uso Eficiente de la Energía, Riesgo Eléctrico,

Interpretación de la Factura, Deberes y Derechos y otros relacionados con el Contrato de Condiciones Uniformes, generando una fuente de ingresos para estas familias quindianas que contribuye en el mejoramiento de su calidad de vida.

Continuando con las actividades de capacitación en temas relacionados con el Uso Eficiente de la Energía y Riesgo Eléctrico, se dio

continuidad al programa Semillero Energético, dirigido a los estudiantes de cuarto a octavo grado de las Instituciones Educativas Públicas del departamento del Quindío, logrando una cobertura de 9,986 niños de los diferentes municipios, de los cuales a 1,200 se les hizo un reconocimiento por su capacidad de aprendizaje, a través de una visita patrocinada al Parque Nacional de la Cultura Cafetera.





Visita niños al Parque del Cafe - Semillero energético



Como fase final de este programa, 19 niños se seleccionaron como multiplicadores de la información, realizando visitas a diversos establecimientos comerciales de Armenia y a funcionarios de la Empresa de Energía del Quindío, en las que tuvieron ocasión de explicar la importancia de hacer uso eficiente de la energía y dieron consejos prácticos que permitan fomentar el ahorro en los hogares y sitios de trabajo, impactando a un total de 981 personas y contribuyendo además a desarrollar competencias comunicacionales a estos futuros líderes.

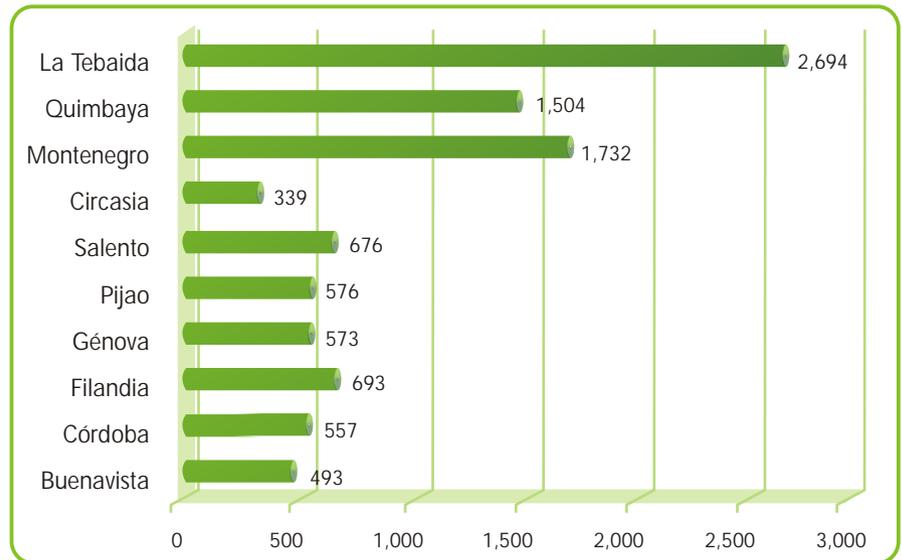
Con el propósito de fortalecer la gestión dentro de las Instituciones Educativas y de esta manera implementar en su administración el sistema de gestión de calidad y afianzar las relaciones de cooperación con otras entidades de índole social, la empresa se vinculó al proyecto educativo Líderes Siglo XXI promovido por la Fundación Crem Helado y Empresarios por la educación.

En este proceso **edeq S.A. ESP** viene apoyando a la Institución Educativa República de Francia a través del acompañamiento con un profesional en el tema y un gestor social, para garantizar la correcta implementación de la norma de calidad correspondiente.

Para directivos, administrativos y personal de servicios generales de las Instituciones educativas del departamento del Quindío, se desarrolló un programa educativo orientado a promover en ellos una cultura de ahorro y uso eficiente de la energía, así como el pago oportuno de la factura, contribuyendo en la eficiencia del manejo financiero de sus instituciones. Este proyecto inició en los municipios de Armenia y Calarcá, contando un total de 87 participantes.

Con el fin de promover mejores hábitos de consumo de energía en los usuarios, se realizó una campaña enfocada al Uso Racional de Energía - URE, llegando a 9,834 personas con visitas puerta a puerta en el sector urbano de los municipios del departamento, a excepción de Armenia y Calarcá.

Programa Uso Racional de Energía
(población impactada)





Facilitando el aprendizaje en niños, jóvenes y adultos, se ejecutaron actividades lúdicas y recreativas que permitieron transmitir la importancia del uso eficiente y la prevención del riesgo eléctrico, así como los deberes y derechos de los usuarios del servicio de energía.

Orientado a incrementar la cercanía con la comunidad, como uno de los propósitos de **edeq S.A. ESP**, en este año se trabajó de manera conjunta con el proceso de servicio al cliente, creando el programa edeq en mi pueblo, y edeq en mi barrio, mediante el cual se traslada a las diferentes comunidades una oficina de atención al usuario para dar respuesta a las preguntas relacionadas con el servicio, alumbrado público, legalización de servicios, instalaciones internas, calidad del servicio, financiaciones, instalación de

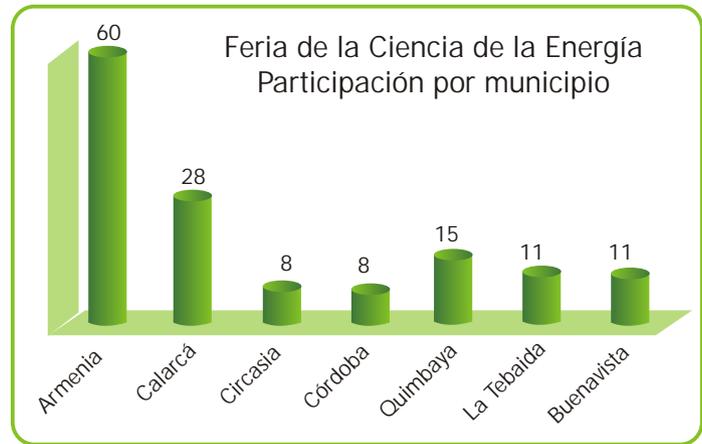
medidor, revisiones al consumo, entre otros. En este sentido, se realizaron cinco actividades que impactaron de manera directa a un total de 1,307 personas.

En busca de promover la cultura de Ciencia, Tecnología e Innovación en la población infantil y juvenil de la ciudad, la empresa dio continuidad a la Feria de la Ciencia de la Energía, la cual fue desarrollada en convenio con Colciencias y la fundación FES Social, creando 4 líneas de investigación relacionadas con el servicio de energía,



representadas a través de 11 proyectos que contaron con la participación de 141 estudiantes de las Instituciones Educativas del departamento.

De los 11 proyectos presentados, cinco contarán con el apoyo económico de la empresa y la asesoría de la Universidad del Quindío, para llevar a cabo el proyecto propuesto.



Para mitigar los impactos que pudieron ocasionar alteraciones en el entorno social en las áreas donde la empresa desarrolló sus proyectos de mejoramiento de infraestructura y de atención de clientes, se realizaron jornadas de sensibilización y acercamiento con la comunidad en la realización de actividades como atención de PQR's, diversos proyectos de inversión de diferentes lugares del departamento, implementación del nuevo esquema de atención de clientes en el municipio de Salento, automatización de subestaciones y control de pérdidas entre otras, cubriendo una población total de 11,676 usuarios.

Como iniciativa de EPM se inició un recorrido por las diferentes ciudades donde existe presencia del grupo empresarial, con la realización del programa institucional Camino al Barrio, eligiendo como primer destino a Armenia, desarrollando el programa televisivo desde el sector del Parque Uribe, siendo uno de los más tradicionales de la capital quindiana.

Este especial, con transmisión nacional por tele Antioquia y Telemedellín, permitió dar a



Programa Camino al Barrio, en el Parque Uribe



Programa Camino al Barrio, en el Parque Uribe

conocer la historia y los personajes de uno de los barrios más representativos de Armenia, así como las actividades que desarrolla la empresa, uniendo a los habitantes del barrio en torno a actividades lúdicas, recreativas, educativas y de embellecimiento del sector, permitiendo el acercamiento de personas de otras ciudades a través de llamadas telefónicas desde Santander, Antioquia, Valle, Cundinamarca y Tolima.



Entorno Trabajo

Accionistas

Cumplimiento de metas y directrices

Los resultados obtenidos en la ejecución de la estrategia empresarial fueron satisfactorios, no obstante la crisis financiera mundial de la cual no fue ajena el departamento del Quindío.

En general los indicadores presentaron un estado de cumplimiento superior o igual a la meta establecida, habiéndose presentado tres indicadores que tuvieron un desempeño cercano al 100%, con estados de cumplimiento de 97%, 95% y 85% para los indicadores correspondientes a los objetivos de Aumentar y Mantener la Satisfacción del Cliente, Utilidad Media por Cliente y Fidelizar los Clientes respectivamente, considerándose dentro del rango aceptable de cumplimiento.





Adicionalmente, se presentaron dos indicadores por debajo de la meta establecida, el índice de competencia de planta, que alcanzó el 68% de cumplimiento, dado el cambio en la metodología de gestión por competencias que inició con la evaluación de desempeño para identificar las brechas de formación y capacitación en los trabajadores de **edeq S.A. ESP**, y el índice de inversión social, que obtuvo un estado

de cumplimiento del 12.4% explicado en la reclasificación de las cuentas con las cuales se calculaba este indicador.

Reporte de información a los dueños

Durante todo el año 2009 se realizaron reuniones con la junta directiva de la empresa, en las cuales la administración presentó los resultados de la gestión realizada por los procesos mes a mes, de manera que se

tomaran decisiones acertadas y oportunas ante las diferentes situaciones presentadas al interior de la organización.

Participación de accionistas minoritarios

Para mantener la visión regional en las decisiones que se toman a nivel de junta directiva, Empresas Públicas de Medellín cede un escaño de los cinco a que tiene derecho, en calidad de



accionista mayoritario, para elegir un representante de la región, que actúa en igualdad de condiciones y derechos que los demás integrantes.

Venta de acciones de la sociedad

Durante el año 2009 se concluyó por parte de EPM INVERSIONES S.A. la compra de las acciones de propiedad de la Nación, el departamento del Quindío, los municipios del departamento a excepción de Armenia, quedando EPM INVERSIONES S.A. y Las Empresas Públicas de Medellín con el 92,85% de las acciones de la empresa.



EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO S.A. ESP COMPOSICIÓN ACCIONARIA A DICIEMBRE DE 2009			
	No. DE ACCIONES	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	100%
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%



Para el perfeccionamiento de la compra se realizó la entrega de títulos originales por parte de los accionistas vendedores, el registro de la venta y compra en el libro de registro de acciones y la expedición de los nuevos títulos a favor de EPM INVERSIONES S.A.

Trabajadores

Planta de Personal

edeq S.A. ESP cuenta con una planta de personal conformada por 234 cargos de los cuales se encuentran vacantes 14 cargos y una planta ocupada de 220

trabajadores, los cuales se encuentran amparados por la Convención Colectiva de Trabajo vigente suscrita para los años 2006 a 2013.

Además de los beneficios Convencionales a los cuales tienen derecho los trabajadores de la organización, **edeq S.A. ESP** cumple con la totalidad de las obligaciones en materia laboral, como son el pago de salarios, prestaciones sociales y de seguridad social para cada uno de sus funcionarios.

De sus 220 trabajadores activos de planta, la compañía cuenta con 159 funcionarios sindicalizados y

61 no sindicalizados, a quienes se les hacen extensivos los beneficios de convención.

Generación de empleo

Durante el año 2009, inició la implementación de las Mejores Prácticas del Macroproceso Comercial, en el cual, dentro de su diseño, se definió la creación de 14 nuevas vacantes para el Equipo de Servicio al Cliente, igualmente se suplieron 3 vacancias en el Macroproceso de Distribución y una en la Gerencia General, para un total de 18 personas nuevas que se incorporaron a la organización.





Derivados de los contratos outsourcing realizados por el área de Distribución en el 2009, se generó empleo a más de 300 personas, que significaron ingresos por más de \$900 millones contribuyendo a mejorar la calidad de vida de igual número de familias.

Instancias de integración

Dentro de las instancias con las que cuentan los funcionarios **edeq S.A. ESP**, se encuentran el Comité Obrero Patronal, Comité de Escalafón, Comité de Reclamos; se trata de

comités paritarios, integrados tanto por representantes del sindicato como por representantes de la empresa, cuya finalidad es otorgar un mecanismo de mediación y en ocasiones de conciliación ante las diferentes situaciones que se llegasen a presentar dentro de la organización, con un claro propósito de mantener un adecuado ambiente laboral.

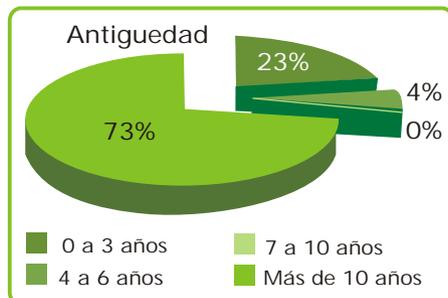
Equidad de género

La planta de personal por género se encuentra conformada de la siguiente manera:



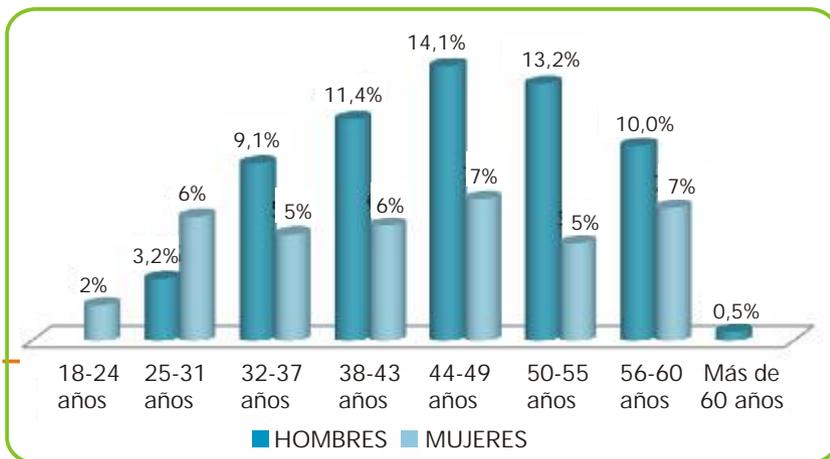
Antigüedad

Se puede observar que el personal de la Empresa presenta un alto nivel de estabilidad, dado que el 72% llevan un promedio de más de 10 años de vinculación laboral. La siguiente escala muestra el nivel de antigüedad de los funcionarios de planta de la organización:



Edad del Personal

La edad promedio en la Empresa se encuentra en 43 años para los hombres y 40 para las mujeres. En la siguiente tabla se muestra la distribución del personal por rango de edad:



Contratación

Durante el año 2009 se realizaron 116 contrataciones bajo diferentes modalidades; contrato a término fijo, por cooperativa y empresa temporal, quienes apoyaron las gestiones de las diferentes áreas de la organización, al igual que se cumplió con lo cuota legal de vinculación de Aprendices Sena.

Es importante resaltar que estos contratistas están amparados por la seguridad social y se les liquida con todas las prestaciones de ley.



Fondo de Vivienda

edeq S.A. ESP, cuenta con un Fondo de Vivienda, cuyo objetivo primordial es facilitar a sus trabajadores la compra mejora y construcción de vivienda o predios, al igual que facilitar la cancelación de créditos hipotecarios con miras a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores; como resultado de esta gestión se estima que el 97% de los funcionarios de planta cuentan con vivienda propia. En el año 2009 el fondo de vivienda desembolsó cerca de \$700 millones.

Fondo de Calamidad

Con el objetivo de apoyar a los trabajadores que presenten situaciones consideradas como calamidad doméstica, es decir, situaciones graves e imprevistas que afecten al trabajador o a su familia, se entregaron, en calidad de préstamo, cerca de \$19 millones, beneficiando a 28 funcionarios por este concepto.

Bienestar Social

Con el objetivo de promover un estilo de vida saludable en los trabajadores de la empresa y sus familias, se realizaron

diferentes actividades que permitieron espacios de fortalecimiento físico y diversión para adultos y niños, contribuyendo a una mejor calidad de vida.

Se desarrollaron clases de baile para los trabajadores, extensivo a sus familias, con una participación de 30 personas y una inversión final de \$2 millones, logrando reducir los



niveles de estrés entre los asistentes a estas actividades.

En el año 2009 la escuela de Hapkido **edeq S.A. ESP** contó con 15 hijos de funcionarios, quienes aprovecharon el tiempo libre practicando esta disciplina deportiva. Los recursos invertidos en esta actividad alcanzaron los \$7 millones.

Se entregaron 267 auxilios para escuelas de formación artística, beneficiando 57 familias de trabajadores con una inversión de \$1.5 millones.

Considerando a los pensionados y jubilados parte activa de la empresa, se realizaron dos actividades culturales y recreativas, contando con la participación de 150 personas, quienes se reencontraron con sus compañeros de trabajo en espacios de sano esparcimiento e integración. Para esta actividad se invirtieron \$5 millones.

Con el interés de brindar apoyo emocional y psicológico a los trabajadores de la empresa, en el año 2009 se continuó con el programa de





apoyo terapéutico, generando bienestar personal y familiar a un total de 300 personas entre trabajadores y familiares. Así mismo se desarrollaron actividades de fortalecimiento de las relaciones interpersonales y desarrollo humano a 3 grupos de trabajo de la empresa, logrando mejorar su capacidad productiva.

Para aumentar la motivación y sentido de pertenencia de los trabajadores y mejorar el clima organizacional de la empresa, se realizaron actividades recreativas especiales, impactando a todos los funcionarios directos e indirectos, entre las que se encuentra la celebración del Día Internacional de la Mujer, Día del Amor y la Amistad, Día de la Secretaria, Cumpleaños de los trabajadores y fiesta de Fin de Año, realizando una inversión de \$13 millones en estos eventos.

Para los hijos de los funcionarios se celebró el

Día de los Niños y la Fiesta de Navidad, realizado una inversión de \$55 millones.

Incentivando la actividad deportiva en los trabajadores, se generaron espacios de fortalecimiento físico y mental en todas las disciplinas deportivas, preparando y motivando al personal para su participación en los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico y en el encuentro deportivo del grupo empresarial EPM.

Para el año 2009 el departamento del Quindío fue el sitio de encuentro destinado para el desarrollo de los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico, siendo **edeq S.A. ESP** la empresa organizadora de este importante certamen deportivo que reunió a más de 1,100 personas en torno al deporte y la sana competencia.

Capacitación

El plan de capacitación desarrollado durante el año 2009 fue orientado a diferentes seminarios, diplomados, cursos y

congresos que permitieron el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores, impactando un total de 946 personas capacitadas con una inversión de \$116 millones.

Entre los temas de capacitación ejecutados se encuentran: OHSAS 18001, Derecho Económico, Redes Inteligentes, Regulación del Sector Eléctrico, Normas Internacionales de Información Financiera, Actualización en Alumbrado Público, Risk, Mercadeo en Eviews, Project, entre otros.

Durante el 2009 también se logró la certificación de dos funcionarios como Técnicos en Termografía nivel 1, con lo cual se garantizan las competencias del personal para realizar labores de mantenimiento predictivo que redundan en el beneficio de los usuarios y la calidad en la prestación del servicio de energía.

Adicionalmente se entregaron \$24 millones en auxilios de capacitación a 19 trabajadores de la empresa, orientados a estudios de pregrado y posgrado,

sumado a los \$20 millones entregados en becas estudiantiles para los funcionarios o sus familias.

En la ejecución de los proyectos de inversión la empresa realizó capacitaciones a los contratistas, estudiando las condiciones que se deben tener en cuenta a la hora de ejecutar las actividades objeto de la contratación, entre los temas más relevantes estuvieron: objetivo de la contratación, los aspectos técnicos, jurídicos, de seguridad industrial y salud



Taller análisis de entorno



Capacitación en RETIE

garanticen la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y de la preservación del medio ambiente; previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico.”

Se realizó la promoción de la aplicación del RETIE mediante la actualización y publicación y socialización de Normas Técnicas con base en el RETIE, lo mismo que sesiones de capacitación en diferentes espacios y comunidades como el SENA, Seminario Internacional

ocupacional y el manejo ambiental, flujos de información, procedimientos y conductos a utilizar en la gestión contractual.

A partir de la expedición del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, **edeq S.A. ESP** ha incorporado en las condiciones de contratación de proyectos tanto de Reposición como de Expansión de Redes y Subestaciones que permiten cumplir con el objeto del Reglamento que dice: Establecer medidas que



Capacitación Trabajo en Alturas



de Ingeniería Civil en la Universidad del Quindío, Clientes y proveedores de **edeq S.A. ESP**, alcaldías municipales, oficinas de planeación municipal. Se gestionó el levantamiento de riesgos en la organización desde el punto de vista del RETIE.

Comunicación Interna

En el año 2009 se diseñó y ejecutó un plan de comunicación interna, tendiente a fortalecer la cultura organizacional de la empresa, orientándola hacia el direccionamiento estratégico planteado en el Plan de Negocios.

Los grupos primarios se consolidaron como el medio de comunicación más efectivo en la organización, debido a la oportunidad y posibilidad de retroalimentación que se genera a través del flujo de información vertical y cara a cara en todos los niveles de la empresa.

Así mismo, Se crearon dos nuevos medios internos de comunicación, el Boletín Nuestra Gente y el Foro



Gerencial, diseñados con el fin de informar a los trabajadores sobre las diferentes actividades, logros y programas desarrollados por las áreas de la empresa, fortaleciendo la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los funcionarios.

En el año 2009 se realizó acompañamiento a los programas desarrollados por

diversos procesos de la organización, aportando los recursos, medios de comunicación y mensajes propios para cada tipo de evento, como la Campaña de Autocontrol, VI Juegos Nacionales del Sector Energético, celebración de los 20 años de **edeq S.A. ESP**, semana de los Sistemas Integrados de Gestión y actividades de Bienestar Social.





Celebración 20 años edeq SA ESP y final del concurso Autocontrol

Seguridad y Salud Ocupacional

Velando por la seguridad y salud de los trabajadores fueron diseñados y ejecutados, en su fase inicial, planes de gestión para atender los requisitos legales establecidos en la Resolución 3673 de 2008, Reglamento de Trabajo en Alturas y en la Resolución 2646 de 2009, Factores de Riesgo Psicosocial.

Con el fin de prevenir lesiones generadas por el trabajo en alturas, la organización dotó a todo el personal que lo requería, de elementos de protección personal, cumpliendo con los requisitos establecidos en la resolución.

Se realizó, entre otras actividades, un programa de

inspecciones planeadas dirigido a los integrantes del COPASO, capacitación en reglamento de trabajo en alturas y en interventoría en seguridad y salud ocupacional y certificación en el SENA de 23 trabajadores para trabajo en alturas.

Con el objetivo de alcanzar la certificación en la Norma Técnica de Calidad NTC OHSAS 18001:2007, fue diseñado y puesto en ejecución un plan de trabajo para implementar, documentar y mantener un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, como parte del

Sistema de Gestión Integral que se encuentra fortaleciendo la empresa.

Los días de incapacidad por accidente de trabajo disminuyeron en un alto porcentaje, pasando de 226 días registrados en el 2008 a 56 en el 2009, siendo el resultado de las capacitaciones realizadas y el uso apropiado de los elementos de protección laboral.

Ausentismo laboral generado por incapacidades médicas

TIPO DE INCAPACIDAD	DIAS DE INCAPACIDAD
Enfermedad general	679
Accidentes de trabajo	56
TOTAL	735



Rodeo - Juegos Nacionales del Sector Energético 2009

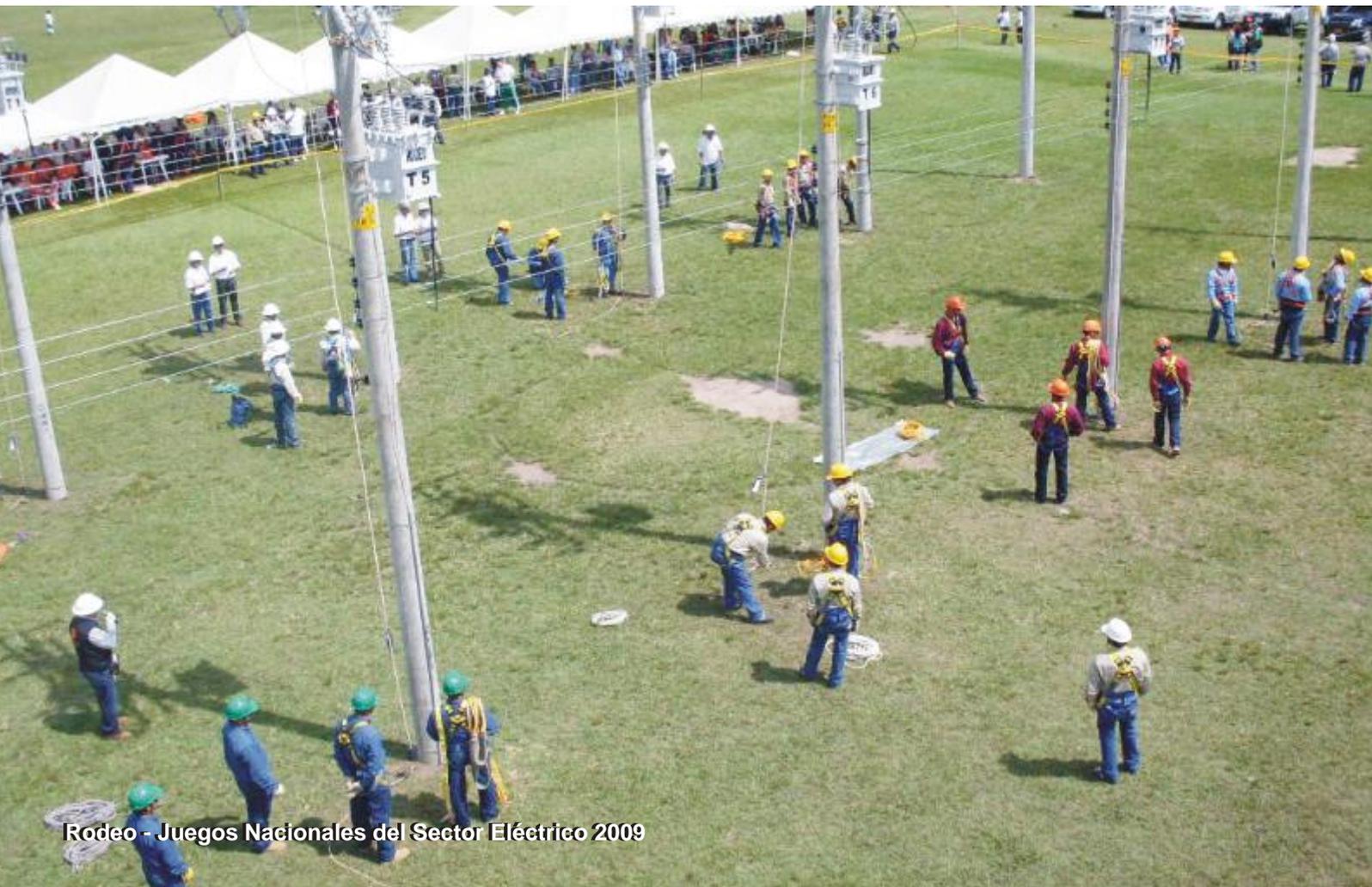
A fin de atender las necesidades de formación específicas para los funcionarios del negocio de Distribución, se estableció un convenio con el SENA Quindío, para definir el proceso de formación continuada "Tecnología en Supervisión de Redes de Distribución", cuyo objetivo era capacitar a los funcionarios de forma integral en temas relevantes relacionados con el Sistema

de Distribución Local.

Como resultado de este proceso, se graduaron 19 trabajadores como tecnólogos, dando a los procesos impactados, funcionarios altamente competentes en sus roles específicos. Así mismo, se inició otro proceso de formación tecnológica con 26 funcionarios más, beneficiando a trabajadores

de **edeq S.A. ESP** y contratistas.

En el marco de los Juegos Deportivos del Sector Eléctrico se diseñó e implementó la pista de pruebas para el Rodeo de Seguridad, con capacidad suficiente para que 8 equipos competidores trabajaran de forma simultánea cada prueba. Este evento reunió a 68 personas en representación de 14



Rodeo - Juegos Nacionales del Sector Eléctrico 2009

empresas del sector, quienes exhibieron sus habilidades para el trabajo en redes y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial.

Se aprovechó esta oportunidad para validar la pertinencia del uso del permiso de trabajo para control de caídas de alturas y prevenir lesiones por riesgo eléctrico en redes aéreas de distribución. Se verificó la eficacia de los elementos de seguridad para trabajo en alturas, teniendo como referente la Resolución 3673 de 2008.



Taller análisis de entorno





epm

FUNDIHERRAJES DE COLOMBIA



edeq

20 años

Una empresa



2 años de su
trabajo y
negocio
colombianos

00337
0006

MUERZOS

POSTOBON

Entorno de Mercado

Proveedores

Pago oportuno

Generando transparencia y reglas claras en las relaciones con los proveedores, durante el año 2009 se logró una oportunidad en el pago de las obligaciones del 100%, lo que permitió estrechar los lazos de confianza con este importante grupo de interés.

Contratación

Para la ejecución de los proyectos de inversión se generaron contrataciones por valor de \$ 9,500 millones, de los cuales \$ 2,238 millones se realizaron en la región, discriminados en \$758 millones en mano de obra y \$1,480 millones para el suministro de bienes requeridos por la organización.



Cientes

Con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes que visitan los puntos de Atención y Recaudo, se realizaron las adecuaciones locativas necesarias para el acceso de personas con discapacidades físicas, instalando plataformas especiales en algunos de centros ubicados en los municipios del departamento.

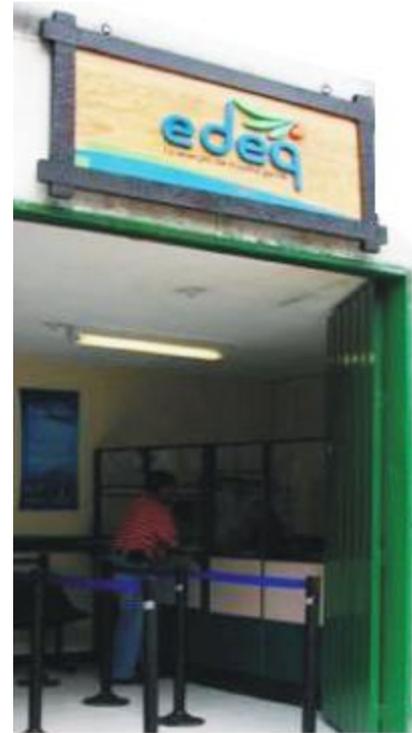


Se atendieron 54 casos entre indemnizaciones y reconocimiento de reparaciones, por valor total de \$27 millones, a los usuarios que sufrieron daños en electrodomésticos ocasionados en acciones ejecutadas por la empresa.

Así mismo se ejecutaron contratos con los técnicos especializados en la reparación de equipos de refrigeración, electrodomésticos y equipos de sistemas, por valor cercano a los \$44 millones.

Comunicación Externa

Con el objetivo de generar un espacio de comunicación con los clientes y usuarios del servicio de energía, se consolidó un programa televisivo institucional, emitido por los canales locales de televisión por cable



Programa Camino al Barrio



del departamento, en el cual se transmitió información de interés relacionada con el servicio de energía, como planes de inversión, proyectos sociales, programas de mercadeo y actividades en general que desarrolla la empresa.

De igual forma se emitieron otros medios de comunicación e información hacia los diferentes grupos de interés de la organización, boletines de prensa, informe de gestión anual, revista de responsabilidad social y publicaciones en la página web, a través de las cuales las personas interesadas pudieron conocer la información relacionada con la empresa.



Encuesta de Servicio

Por tercer año consecutivo, **edeq S.A. ESP** participó en la encuesta CIER de satisfacción del Cliente Residencial Urbano, que busca conocer el grado de satisfacción de los clientes residenciales con la calidad del producto y los servicios prestados por las empresas distribuidoras de energía a nivel latinoamericano.

La encuesta se realizó en 400 usuarios del departamento, permitiendo medir la calidad y el valor percibido por los clientes con relación al suministro de energía, información y comunicación de la empresa con el cliente, factura de energía, atención al cliente, imagen, precio, alumbrado público y Responsabilidad Social.

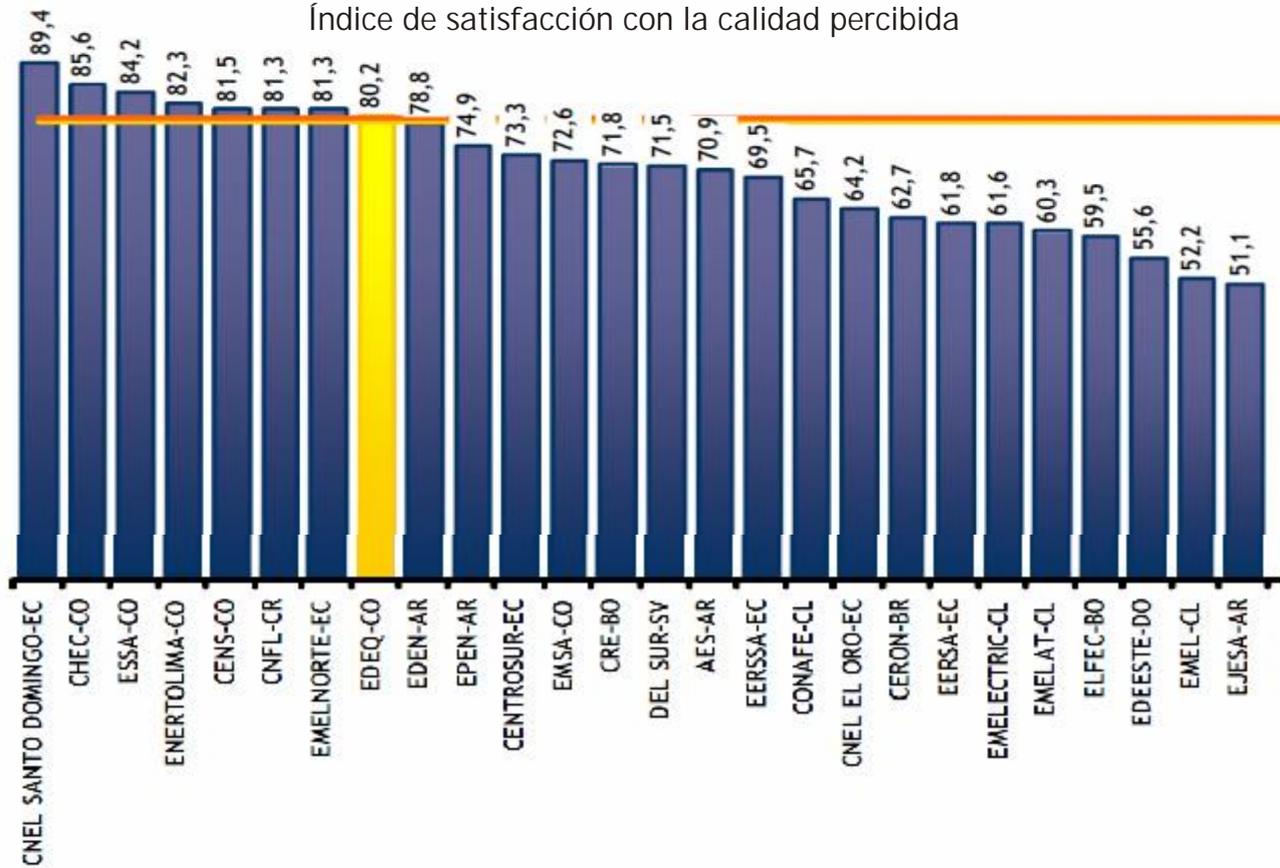
El índice de Satisfacción con la calidad percibida, arrojó un porcentaje de satisfacción de 80.2%, superando en 0.7 puntos porcentuales el resultado de 79.5% obtenido en el año 2008.



Socialización encuesta de Satisfacción del Cliente en edeq S.A. ESP



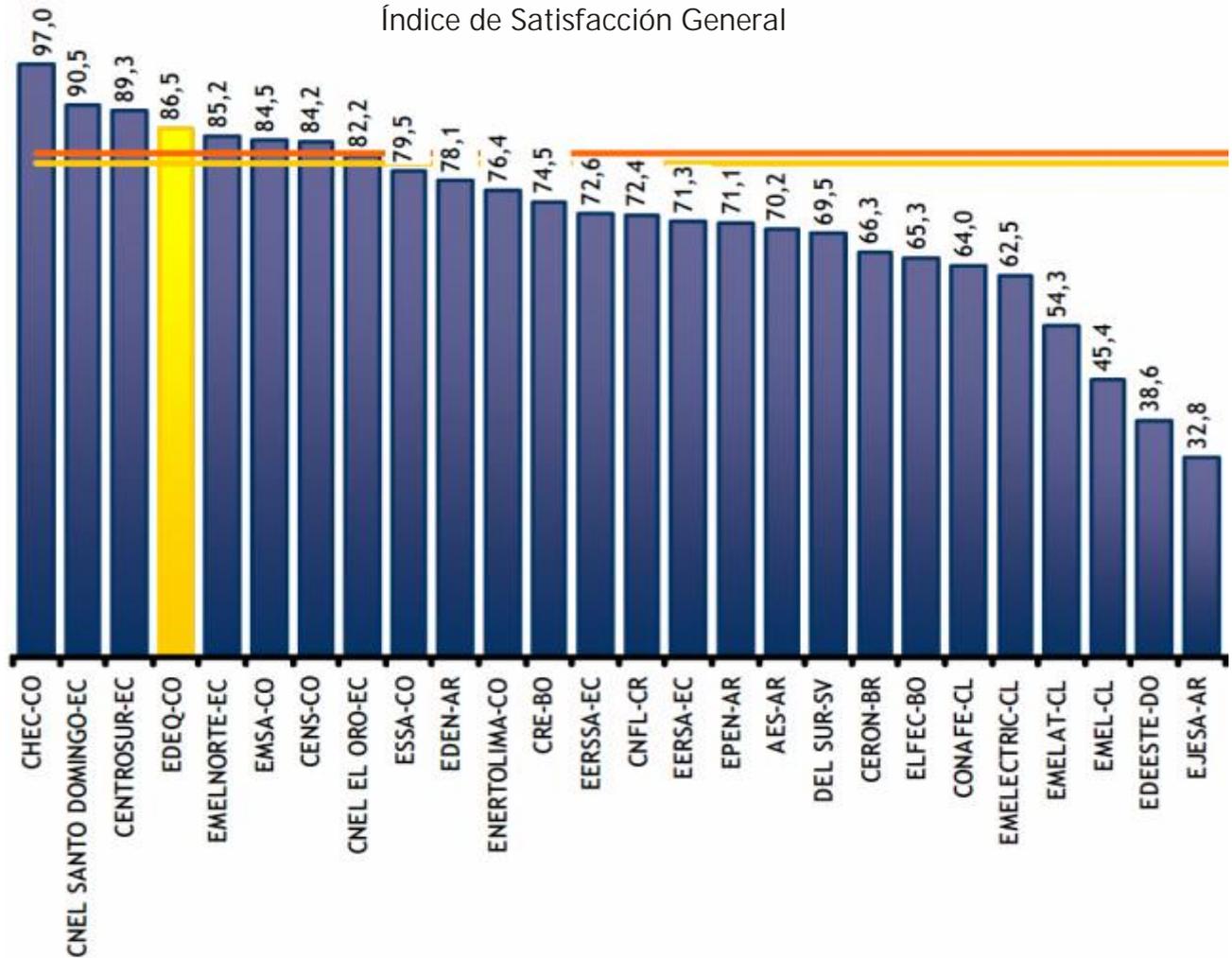
Índice de satisfacción con la calidad percibida



En cuanto al Índice de Satisfacción General, la empresa alcanzó el 86.5%, estando 6.3 puntos porcentuales por debajo del resultado del año 2008. No obstante el resultado, se mantuvo en una posición superior al promedio general de las empresas.



Índice de Satisfacción General



Con el propósito de contar con información clave para mejorar la satisfacción de los usuarios con el servicio que presta **edeq S.A. ESP**, se realizó la sexta encuesta de satisfacción del cliente, la cual es realizada por parte de una empresa de relevancia nacional que permitió conocer el porcentaje de satisfacción en diferentes

segmentos del mercado, obteniendo como nivel general de satisfacción el 77.5% para hogares, 74.5% para empresas, 87.9% proveedores.

Estos estudios permitieron identificar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la empresa, estableciendo objetivos claros

y alcanzables a través de acciones que permitan el mejoramiento de la empresa y su percepción en los grupos de interés.

Estudio de Reputación Empresarial

Para conocer la impresión que tienen los grupos de interés sobre lo que es la empresa, lo



que hace y qué tan bien lo hace, se realizó el estudio de reputación empresarial, a través del cual se pudo conocer que el nivel actual de reputación percibido por los consultados, acerca de la empresa, es adecuado. Este estudio permitió a la organización tener las señales sobre las acciones que debe emprender para su mejoramiento continuo.

Estudio de Transparencia Empresarial

En el año 2009, la **edeq S.A. ESP** hizo parte de un grupo de 18 empresas de servicios públicos que de manera voluntaria, decidió participar en el estudio de transparencia empresarial que realiza la corporación Transparencia

por Colombia, con el apoyo de la Fundación AVINA y la Embajada de los Países Bajos, para promover la construcción de una medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia que contribuyan a fomentar la ética y la transparencia en las relaciones de negocio de estas empresas.



Cobertura recaudo

La empresa enfocada en prestar un adecuado servicio al cliente, ofrece la posibilidad a los usuarios de realizar el pago de sus facturas en los 17 centros de recaudo, ubicados en todo el departamento del Quindío, los cuales se caracterizan por la agilidad en las filas y buen tiempo en la atención, percepción de los clientes al comparar positivamente a **edeq S.A. ESP** con las entidades del sector financiero, lo que se demuestra con el porcentaje de recaudo realizado en las sedes de la empresa que alcanzó el 97% del total de la facturación, aumentando en 4 puntos porcentuales con relación al año 2008.

Peticiones, Quejas y Recursos

La recepción de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) escritas durante el año 2009 fueron 4,122, que con relación al año 2008 se incrementaron en 14.22%. Las causales más representativas fueron: consumo alto, daños a terceros y reubicación de postes, templetes y redes.



Del total de las PQR recibidas, el 30.74% se resolvieron a favor del cliente.

Reconocimiento a clientes

Logrando el propósito de generar unión y concordia entre vecinos en diferentes barrios de la ciudad, la empresa lleva a cabo el programa la cuadra mejor iluminada durante la época decembrina. Mediante esta

actividad se premia el sector que muestre mejor empeño por decorar su entorno con luces navideñas y la integración entre vecinos. De similar manera, se realiza la campaña amigo fiel, entregando reconocimientos a los clientes que se destacan por su puntualidad en el pago de la factura, además que se realiza en concurso con otras empresas comerciales de la región, generando mayor

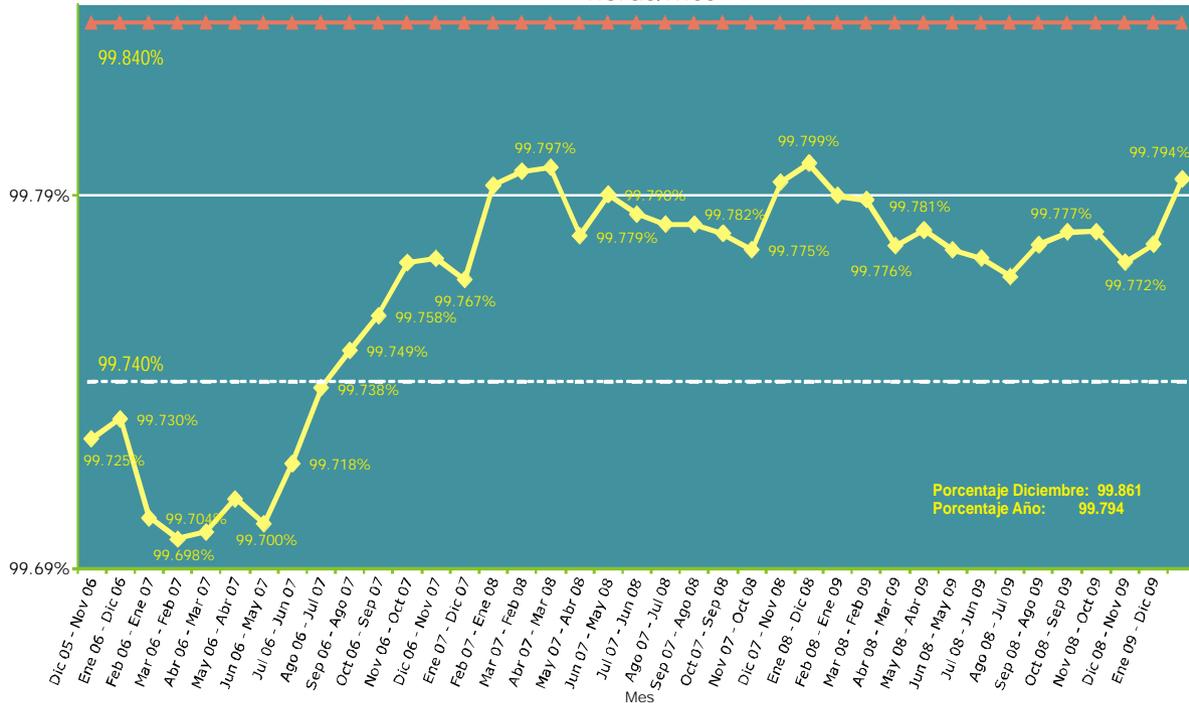


Concurso cuadra mejor iluminada



Entrega de Premios Amigo Fiel

Porcentaje Promedio de Disponibilidad del Servicio
horas/mes



integración entre la empresa y este sector de clientes.

Continuidad del Servicio

En el año 2009 se realizaron inversiones por más de \$12,000 millones, que permitieron el mejoramiento de la infraestructura del Sistema de Distribución Local, entregando un servicio con mayor continuidad a los usuarios, lo que contribuye de manera directa al mejoramiento de la calidad

de vida de las personas y su desarrollo.

Competidores

La relación con los competidores se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido en el gobierno corporativo de la entidad, promulgando con las actuaciones, los valores de respeto, honestidad, transparencia, respeto a la libre competencia y actitud

gana - gana, para facilitar el acceso a las redes del sistema y atendiendo las PQR's de sus clientes en las sedes de atención de la empresa.

En el año 2009, el número de competidores que atienden clientes en el mercado de **edeq S.A. ESP** ascendió a 8, uno más que el año 2008, alcanzando un total de 22 clientes del Mercado No Regulado del departamento del Quindío.



Estado

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, como una empresa orientada por principios de Responsabilidad Social Empresarial, evidencia su compromiso con el estado, contribuyendo al desarrollo de la región y cumpliendo cabalmente con los preceptos legales y constitucionales, brindando garantía de transparencia en todas sus actuaciones, lo cual se evidencia en los informes de los entes de vigilancia y control en los cuales no existe ningún tipo de informe que

sea contrario a las mejores prácticas de gestión y transparencia en la administración de los recursos.

Entes de Vigilancia y Control

Las revisiones efectuadas por estos entes dan cuenta de una empresa administrada, de hecho, los informes no presentan ningún tipo de glosa. En el año 2009 se informó a la empresa por parte de la Contraloría General de Medellín sobre el fenecimiento de la cuenta

2008. Igualmente la revisoría fiscal emitió un dictamen limpio. De igual manera la revisión que efectúa la Auditoría Externa de Gestión no presenta hallazgos mayores.

Control Interno

Las prácticas de control interno en la organización garantizan el adecuado uso de los recursos y una gestión administrativa eficiente, derivando los planes de mejora pertinentes orientados a subsanar las observaciones que se presenten.



Pago de Impuestos

edeq S.A. ESP cumple esta obligación con el estado y la sociedad, que se desarrolla gracias al pago de impuestos, que en gran medida son los recursos que dispone el estado para garantizar su funcionamiento. En el año 2009, el total de impuestos pagados por la empresa asciendió a la suma de \$9,356 millones.

En la siguiente tabla se muestra la causación y pago de impuestos realizado durante el año 2009.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. ESP.
IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

Gasto Provisión Impuesto de Renta	
Impuesto al Patrimonio	1,578,959,000,,00
Gravamen a los Movimiento Financieros	173,291,052,00
Industria y Comercio	1.286,006,028,00
Predial, Vehículos y Registro	25,777,037,00
Contribuciones SSPD y CREG	243,090,569,00
TOTAL	9,355,573,906,00

Organización

Lineamientos éticos empresariales

En el año 2009, la empresa diseñó y aprobó su código de buen gobierno, cumpliendo con los propósitos establecidos por la normatividad en este sentido.

Actividad Gremial

Evidenciando su compromiso con la actividad gremial como

motor de desarrollo mutuo de las empresas y equilibrio de poder, la empresa participa en asociaciones como la Asociación Colombiana de Distribuidores - ASOCODIS, La Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Públicos - ANDESCO, Comité Colombiano de la Comisión de Integración Energética Regional - COCIER. En este año el monto total pagado por **edeq S.A. ESP** por



concepto de cuotas de membresía fue de \$26.6 millones.





Celebración Día Mundial del Medio Ambiente

Entorno Ambiental

Con el objetivo de fortalecer la gestión ambiental de la empresa, se desarrollaron diferentes programas enfocados a la protección y

conservación del medio ambiente, dando cumplimiento, a su vez, a los requerimientos de las autoridades ambientales y a las políticas establecidas por el Grupo Empresarial EPM.

Dentro de las actividades realizadas, se efectuaron diferentes ejercicios de enriquecimiento florístico en

espacios urbanos y rurales, considerándose especies nativas de vocación protectora, representativas de alimento avifaúnico, tales como: Nacedero, Chirlobirlo, Guayacán de Manizales, Siete Cueros, Palma de Cera, Cafeto, Palmiche, Jazmín, Chachafruto, Cedro Rosado, Cedro de Altura, Encenillo, Cordoncillo, Clusia, Sacaoyo,



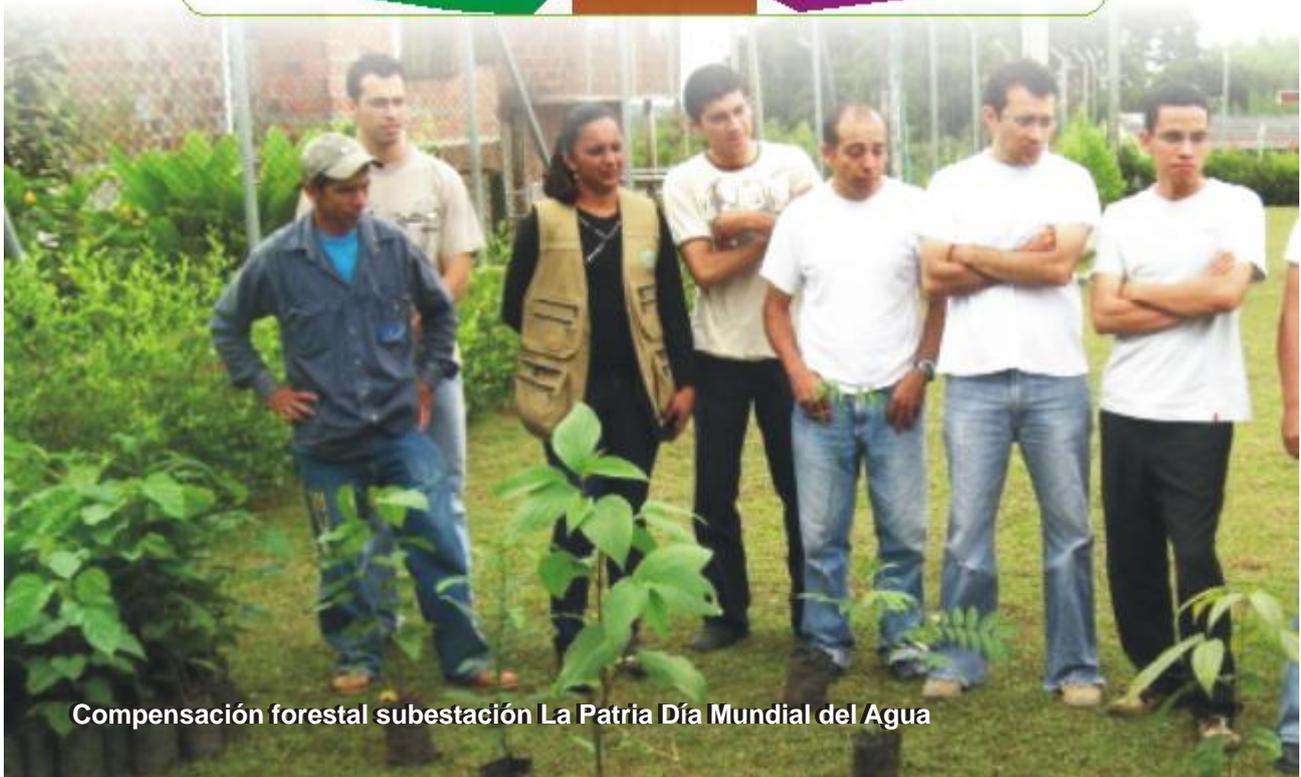
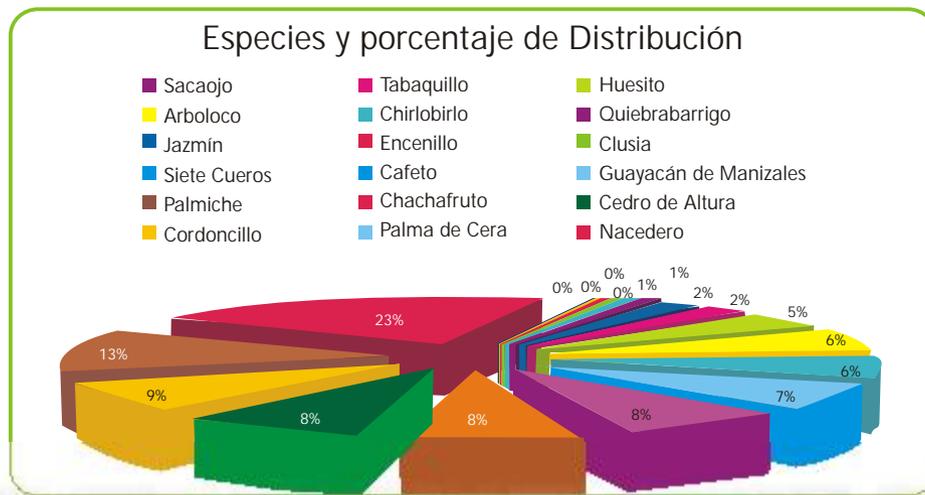
Actividades de compensación forestal



Arboloco, Palmiche, Huesito y Queiebrabarriga, todas estas de amplia distribución en la zona de intervención, lo cual favorece su adaptabilidad y desarrollo.

De manera simultánea se sembraron:

3.300 individuos forestales en el municipio de Salento, en la Quebrada La Carelia afluente del Río Quindío, 80 individuos forestales y 1000 chusquines de guadua en la Subestación Sur, 100 individuos forestales fueron sembrados por trabajadores de subestaciones de la empresa en la Subestación La Patria y 20 especies forestales en el sector del barrio galán Armenia.



Compensación forestal subestación La Patria Día Mundial del Agua

Planos localización de especies reforestación y zonificación

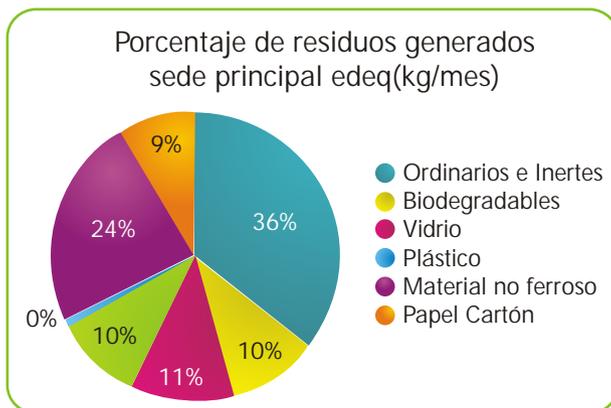
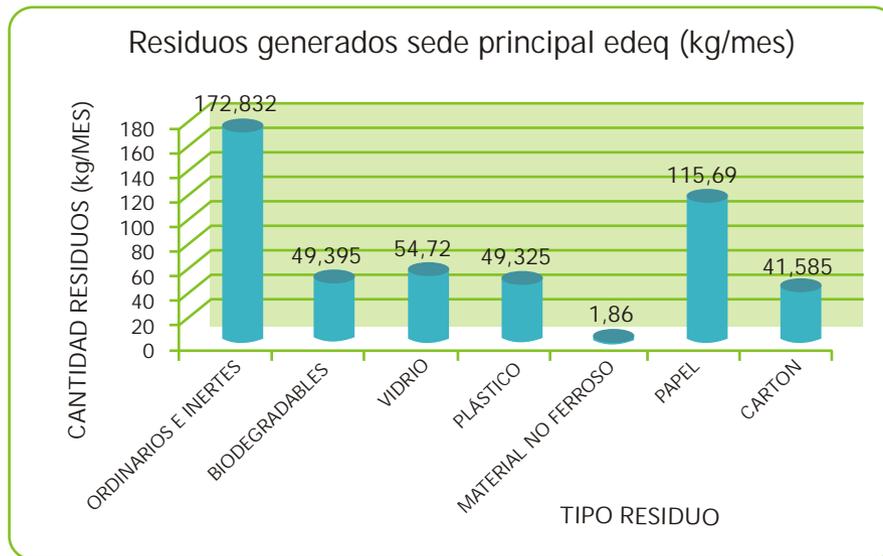


RESULTADOS COMPENSACIÓN FORESTAL QUEBRADA LA CARELIA

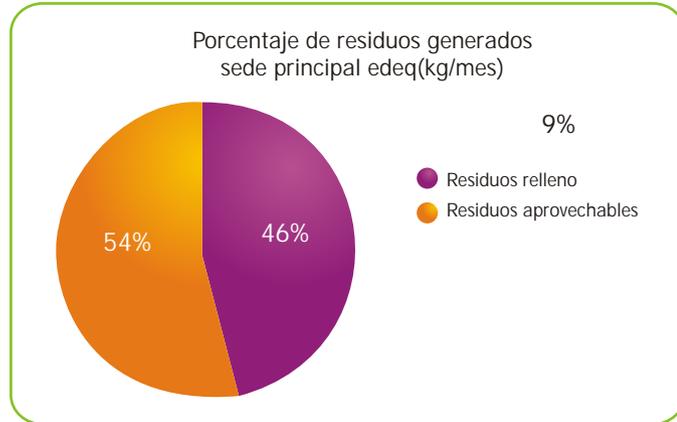
ITEM	CANTIDAD	UNIDAD	
Áreas Reforestadas	2.3	Hectáreas	
Aislamientos	2.5	Kilómetros	
Zona marginal	1.4	Hectáreas	
Consolidado de áreas de intervención bioforestal	- área de resiembra	0.2	Hectáreas
	- área de mantenimiento	1.3	Hectáreas
	- área de siembra	3.7	Hectáreas
	- área de humedales	0.5	Hectáreas
Aislados			
Área total de manejo	5.7	Hectáreas	

Durante el año 2009 se fortaleció la cultura de manejo adecuado de residuos en la organización, a través de capacitaciones constantes al personal de la empresa y acompañamiento permanente en la recolección interna y separación en la fuente de los residuos generados en las diferentes sedes de la organización.

Para lograr una mayor efectividad del plan, se realizó seguimiento, control y monitoreo permanente, obteniendo datos estadísticos reales que permiten plantear metas de reducción de residuos a corto, mediano y largo plazo.



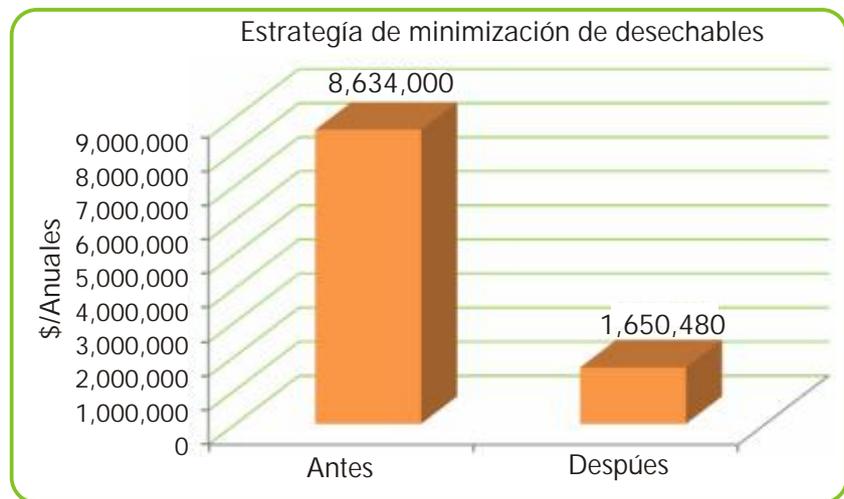
Como resultado del programa desarrollado durante el año 2009, se identificaron como residuos aprovechables el 54% (263.18 kg/mes) de los residuos sólidos generados en la sede principal de **edeq S.A. ESP**, por lo que el 46% (222.23 kg/mes) son residuos cuyo destino final es el relleno sanitario.

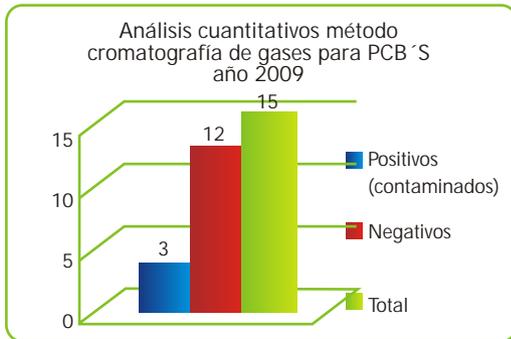
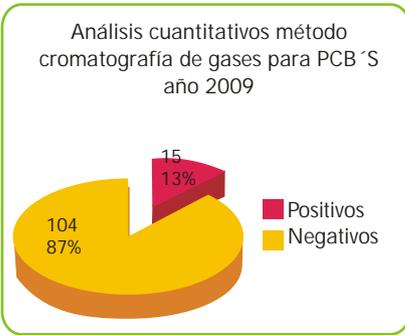


Adicionalmente, se implementaron estrategias para la reducción de residuos de elementos desechables plásticos, alcanzando una disminución del 91% de su generación y el 83.9% de los costos que genera el uso de este material para **edeq S.A. ESP**. Para lograr estos resultados se remplazaron los recipientes desechables para el consumo de alimentos en el edificio por recipientes reutilizables, los cuales fueron entregados a todos los trabajadores de la empresa para su uso en la organización.



Recipiente acrílico reutilizable





En lo referente a los Bifenilos Policlorados - PCB's, se continuaron los trabajos de eliminación de equipos y aceites contaminados, en cumplimiento con las exigencias normativas nacionales e internacionales y de acuerdo a lo establecido en el Plan de Manejo de Residuos, se realizó la prueba cualitativa con el método KIT-clor-N-OIL a 119 transformadores fuera de uso, 15 resultaron posiblemente positivos, a los que se les realizó Cromatografía de Gases, confirmando la existencia de 3 transformadores contaminados, los cuales fueron exportados para su disposición final en Finlandia.

De igual forma se dieron de baja 193 baterías de plomo ácido agotadas, las cuales fueron entregadas a Energía Integral Andina para su disposición final adecuada.



Celebración Día Mundial del Medio Ambiente

En el marco de la celebración mundial del Medio Ambiente, **edeq S.A. ESP** ubicó en su sede principal un contenedor especial para la recolección de pilas AA, AAA y Botón en la comunidad, recolectando aproximadamente 200 kilos de estos elementos, cuya disposición final será realizada iniciando el año 2010, contribuyendo así a la disminución del impacto ambiental que generan estos residuos en el medio ambiente.



Bajo el mismo objetivo se diseñaron contenedores para la gestión y almacenamiento responsable de Tonners, Cartuchos y CD's, siendo instalados en el edificio principal.

En materia de educación ambiental, se celebró el Día Mundial del Agua, a través de una ceremonia realizada en la Institución Educativa Ciudadela de Occidente, donde la empresa adoptó al grupo de jóvenes ambientalistas GAPLI -Grupo Ambiental Protegiendo lo Indispensable-, realizando acompañamiento en el proceso de fortalecimiento a la gestión ambiental que



Celebración Día Mundial del Medio Ambiente

desempeñan y dotándolos de algunas herramientas necesarias para su labor.

Para la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, la empresa lideró una

programación integral, a la cual se vincularon diferentes instituciones de la región.

En este evento se realizó el primer concurso municipal de Proyectos Ambientales Escolares-PRAE, contando con la participación de 20 Instituciones Educativas de la ciudad, quienes se concentraron en el Parque Sucre para exhibir sus proyectos.

Igualmente, se realizó la campaña de recolección y disposición final de pilas y baterías, incentivando esta campaña a través de un concurso con los colegios de Armenia y la comunidad en general, que consistió en reunir la mayor cantidad de



Celebración Día Mundial del Medio Ambiente

PROCEDENCIA	TOTAL PILAS RECOLECTADAS (kg)
Colegios	58.41
Gente del común	14.45
TOTAL	72.86

pilas y baterías fuera de uso, el colegio ganador recibió como premio cuarenta 40 pases VIP de cortesía al Parque Nacional de la Cultura Cafetera y los dos ciudadanos ganadores recibieron 5 pases VIP de cortesía al Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria - PANACA. En total se recolectaron 72.9 kg de pilas durante ese día.

De igual forma, se realizó un desfile de comparsas ambientales que contó con la participación de 26 instituciones educativas convocadas a través de la Secretaría de Educación Municipal, con el objetivo de generar conciencia ambiental en los niños y jóvenes de la ciudad.

En coordinación con el IMDERA, se realizó el ciclo paseo y concurso de bicicletas, que buscaba promover el uso de la bicicleta

como medio de transporte sano, ecológico y de fácil acceso; actividad que también hizo parte de esta celebración. Del mismo modo, la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ se vinculó al evento promoviendo la campaña del Día sin Carro Voluntario, realizando un primer ejercicio de esta actividad que se ha desarrollado con éxito en otras regiones del país y contribuye a la disminución del impacto generado por los gases emitidos por los vehículos en circulación.

En esta ocasión las ONG's ambientales del departamento realizaron la presentación de los diferentes proyectos que e s t á n adelantando en m a t e r i a ambiental, en busca de generar un acercamiento de la comunidad a este tipo de actividades que propenden por el b i e n e s t a r ecológico de la región.

Estas, entre otras actividades, se realizaron a lo largo del día en diferentes puntos del centro de Armenia, generando mayor conciencia de la problemática ambiental en los ciudadanos y empresas del departamento.

Finalmente, durante el año 2009, se inició el proceso de gestión documental, tendiente a la certificación del sistema de gestión ambiental bajo la Norma Técnica ISO 14001, enmarcado dentro de un Sistema de Gestión Integral, lo que garantizará que todos los procesos de la organización serán gestionados a partir de principios de protección y conservación ambiental.



LUZIO

La LUZ, forma de energía que ilumina las cosas y las hace visibles propagando partículas llamadas fotones como cualquier otra radiación electromagnética.

Esta definición fue el punto de partida para proyectar una mascota que tuviera gran acogida entre los usuarios de energía. El primer reto fue la selección del animal u objeto que tendría la responsabilidad de brillar con luz propia.

Después de agotar la mayoría de fauna quindiana se decidió por unanimidad que el grillo de hoja,

símbolo de responsabilidad ambiental de la imagen corporativa de **edeq S.A. ESP**, era el apropiado para cumplir con esta misión y su nombre sintetizaba una de las principales intenciones de la prestación del servicio de energía.

Así nació LUZIO, un grillo amigable que despierta ternura en niños y adultos, invitando con su sonrisa a compartir un rato agradable libre de cualquier compromiso ejecutivo, pero ligado a la cercanía y satisfacción del cliente, logrando demostrar que este servicio público está cargado de la energía de nuestra gente.

Este proceso se vivió previo a los Juegos Nacionales del Sector Energético realizados en Armenia en mayo de 2009 sirviendo de trampolín de lanzamiento para LUZIO quien está próximo a cumplir su primer año de vida.

"El Grillito de la edeq", como lo conocen en muchos de los sectores del departamento, ha acompañado los programas empresariales al punto de robarse el show en muchos de ellos convirtiéndose en el continuo impulsador de la imagen corporativa y la cara amable de la empresa.





edeq



G I D E T

Negocios de
Comercialización y
Distribución de
Energía Eléctrica,
Diseño y Desarrollo
de Redes de
Distribución de Baja y
Media Tensión.

NTC-ISO 9001:2000

VIGILADA
SUPERSERVICIOS **SSP**
PÚBLICOS
No. ÚNICO DE REGISTRO 2-83001000-1

