



Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP
**Informe de Sostenibilidad
2013**

Índice



1. Perfil de la organización
2. Gestión del negocio
3. Prácticas de gestión empresarial
4. Desempeño Ambiental
5. Desempeño Social
6. Desempeño Económico

Estado Financieros

Anexo 1



Fotografía: Luis Darío Téllez Ramírez
trabajador EDEQ S.A. ESP

Perfil de la Organización



Grupo-epm®

Perfil de la Organización

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP – EDEQ S.A. ESP es una empresa colombiana de servicios públicos, de naturaleza mixta que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994 y provee soluciones integrales en Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío.

EDEQ S.A. ESP hace parte del Grupo EPM, el cual ostenta el 92.8% de la propiedad a través de su filial EPM Inversiones y EPM como su casa matriz.

En diciembre de 2013 la empresa cumplió 25 años de creación y operación.



Composición accionaria EDEQ S.A. ESP

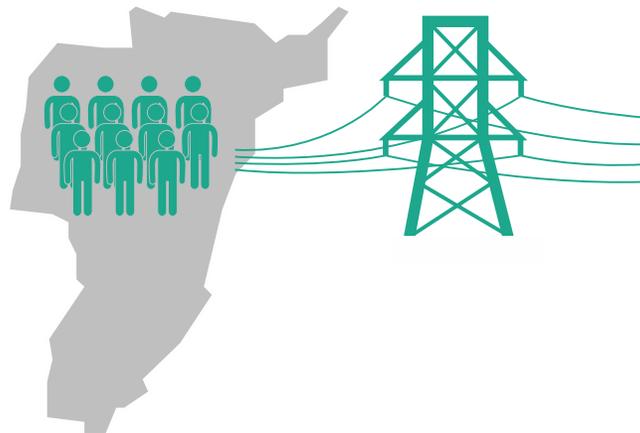
Información a diciembre 2013

ACCIONISTAS	Nro. 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%

El Valor Nominal de la Acción es de \$ 100 cada una.

EDEQ S.A. ESP brinda un portafolio de servicios que comprende:

- ✔ 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 y equipos
- ✔ Facturación del servicio
- ✔ Atención de reclamos
- ✔ Atención de solicitudes de servicios
- ✔ Atención de Peticiones, Quejas y Recursos-PQR
- ✔ Asesoría técnica
- ✔ Expansión de redes de distribución
- ✔ Servicio de Poda, Tala, Siembra y rocería para control de vegetación
- ✔ Diagnóstico Termográfico en instalaciones eléctricas
- ✔ Servicio de carro canasta y grúa
- ✔ Suministro de Equipos de medida
- ✔ Facturación y recaudo de terceros
- ✔ Distribución de volantes a terceros

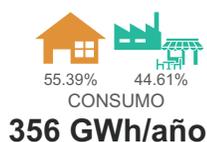


El mercado atendido por EDEQ S.A. ESP está compuesto por 164,552 clientes a diciembre de 2013, distribuido entre sector residencial en los estratos socioeconómicos 1, 2, 3, 4, 5, 6, sectores comercial, industrial y oficial tanto en el mercado regulado¹ como no regulado².

¹ Mercado regulado: usuarios con consumo promedio mensual menor a 55,000kWh/mes en 6 meses o demanda de potencia menor a 0.1MW

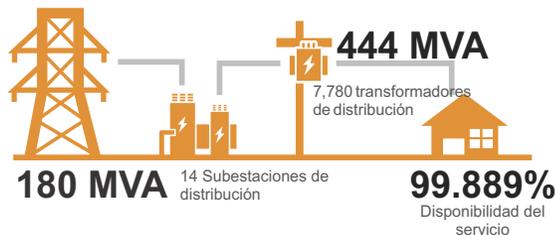
² Mercado no regulado: usuarios con consumo promedio mensual de más de 55,000kWh/mes en 6 meses o consumos en potencia de 0.1MW o superiores

COMPOSICIÓN DEL MERCADO



Residencial No residencial

El Sistema de Distribución Local de EDEQ S.A. ESP está compuesto por:



La sede principal de la empresa está ubicada en la ciudad de Armenia. Cuenta con 18 sedes de recaudo y atención al cliente distribuidas en los 12 municipios del departamento del Quindío.



EDEQ S.A. ESP cuenta con un Sistema Integrado de Gestión certificado por parte de la Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del sector eléctrico-CIDET en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-OHSAS 18001:2007, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-GP 1000:2009.



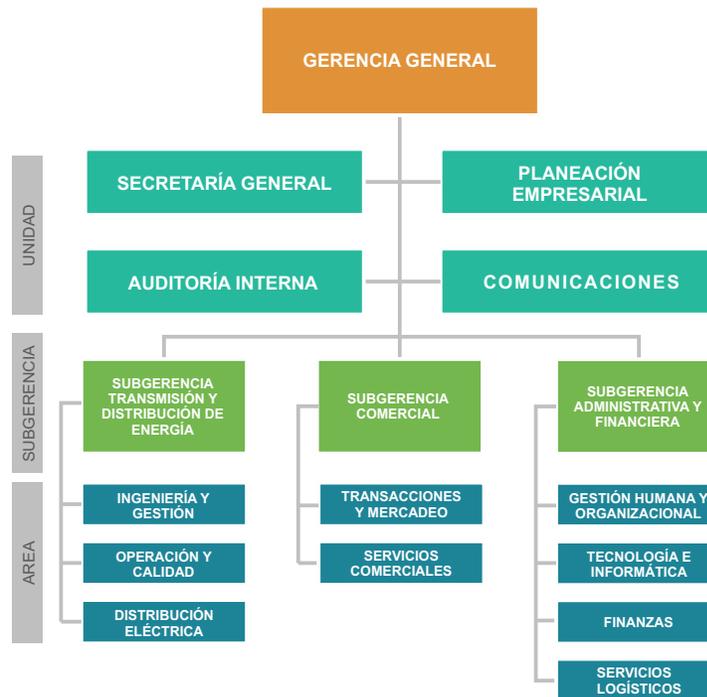
Empleos generados en el Departamento del Quindío



722
empleos generados

362 empleados directos
(Indefinido-Fijo)
360 empleados indirectos
(contratistas y subcontratistas)

Estructura Organizacional



MISIÓN

Somos una empresa del Grupo EPM que provee soluciones integrales en Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío, para contribuir al bienestar y desarrollo del entorno en donde actúa, caracterizada por una cultura organizacional orientada al servicio al cliente, que se adapta y compromete con el cumplimiento de la promesa de valor a sus grupos de interés.

VISIÓN

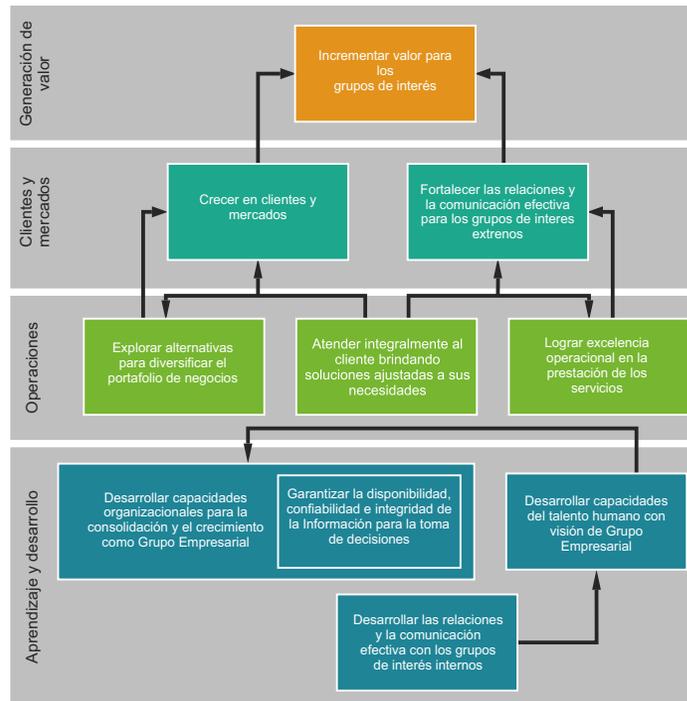
En el año 2022, EDEQ S.A. ESP será una empresa referente a nivel latinoamericano en la prestación de servicios públicos, que crea valor para sus grupos de interés, fundamentada en una sólida cultura de servicio, excelencia operacional y prácticas socialmente responsables.

Direccionamiento Estratégico

A partir de 2012 el Grupo EPM inició la implantación de una nueva estrategia empresarial basada en crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial – RSE y cuyo propósito es la sostenibilidad. La consecuencia esperada para EDEQ S.A. ESP como filial del Grupo EPM es el apalancamiento del desarrollo del territorio atendido, por medio del ofrecimiento de portafolios integrales de soluciones competitivas en pro del bienestar de la comunidad.

Objetivos estratégicos EDEQ S.A. ESP

Propósito : Sostenibilidad - Estrategia : Crecimiento con RSE



Responsabilidad Social Empresarial - RSE

EDEQ S.A. ESP cuenta con un modelo RSE que tiene alcance de Grupo EPM, basado en 5 dimensiones y 16 aspectos.

Dimensiones Modelo RSE



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 de la región. Se han identificado siete grupos de interés y definido una propuesta de valor para cada uno de ellos, así:



Pacto Global



Desde 2010 EDEQ S.A. ESP se encuentra adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, lo cual evidencia un fehaciente compromiso de promover y alinear la actuación empresarial a diez principios, enmarcados en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

Anualmente se comunican los avances de la gestión de los diez principios en un Comunicado de Progreso – CoP, el cual esta articulado al modelo GRI en su versión 3.1 y el suplemento sectorial para el sector eléctrico.

Con el ánimo de continuar apoyando iniciativas externas de sostenibilidad, en 2013 EDEQ S.A. ESP se hizo signataria de la iniciativa *Caring for Climate*, reto que propone un trabajo continuo para ayudar a prevenir la potencial crisis que ocasionará el cambio climático, mediante la puesta en práctica de acciones empresariales en pro del cuidado del medio ambiente y el control de emisión de gases efecto invernadero.

A lo largo del presente Informe se encuentran las señales sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Global, con las siguiente figuras:



Anticorrupción



Normas
Laborales



Medio
Ambiente



Derechos
Humanos

Reconocimientos recibidos durante 2013



ESP obtuvo tres premios Oro correspondientes a los mejores puntajes a nivel de Colombia, así:

- Oro por el mayor índice de satisfacción con la calidad – ISCAL
- Oro por mayor evolución en el ISCAL
- Oro por el mayor incremento en el índice del área de Información y Comunicación.

Por otra parte, la Empresa obtuvo reconocimiento como práctica destacada en la “Gestión del riesgo de corrupción en el modelo de gestión integral de EDEQ S.A. ESP”, en evento realizado por la Corporación Transparencia por Colombia en el marco de la 4ª Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial.

- La Comisión de Integración Energética Regional - CIER, realiza anualmente el estudio regional de satisfacción de clientes residenciales en el que, en la versión 2013, participaron 56 empresas de 15 países de Latinoamérica, que representan una muestra de 90 millones de clientes del continente incluido Brasil. EDEQ S.A. ESP obtuvo premio de oro en la categoría de empresas con menos de 500,000 clientes, por haber obtenido el mayor puntaje en la calificación del indicador de satisfacción con la calidad, que se determina en dicho estudio.
- Asimismo el Comité Colombiano de la CIER – COCIER, en reconocimiento a las empresas colombianas que participan en el mismo estudio, otorga el premio COCIER de acuerdo con los resultados arrojados por el estudio de CIER. En este año, EDEQ S.A.

Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General

El 2013 fue un año formidable para nuestra empresa. Recibimos el reconocimiento por parte de nuestros clientes como la mejor empresa distribuidora de energía en Latinoamérica, en el grupo de empresas de menos de 500,000 clientes, de acuerdo con los resultados del estudio de satisfacción efectuado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, organismo con sede en Uruguay que aglutina a las empresas del sector energético en centro y sur América. Igualmente, fuimos merecedores de una mención especial por haber obtenido el mayor puntaje en el Atributo de Responsabilidad Social que se evalúa en dicho estudio.

Este resultado es el reconocimiento a una gestión fundamentada en los preceptos de Responsabilidad Social que hemos promulgado desde años atrás, apoyados en el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, al que pertenecemos.

El fundamento de nuestro actuar parte del reconocimiento del ser humano como protagonista del desarrollo. En el área donde actuamos, es nuestro propósito generar valor y contribuir, desde la eficiencia en la prestación de nuestros servicios, a construir territorios sostenibles.

Nuestras decisiones y acciones deben ser equilibradas para construir valor en lo económico, social y ambiental, como aporte al imperativo de mantener un mundo vivible para nuestras generaciones futuras.

A través de este reporte de sostenibilidad para la vigencia 2013, la Empresa de Energía del Quindío – EDEQ S.A. ESP, comparte con sus grupos de interés los resultados de la gestión desarrollada, teniendo justamente como premisa de actuación, la sostenibilidad.

El presente corresponde a nuestro segundo reporte bajo la metodología GRI 3.1, perfilándonos para que el correspondiente al año 2014, sea elaborado bajo la guía GRI 4, recientemente liberada. Igualmente, incluimos en este reporte el cumplimiento de los requisitos de informe de gestión conforme lo establece el Código de Comercio en Colombia, así como el desempeño en cumplimiento de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual nos encontramos adheridos desde el año 2010.

Gestión Empresarial

En cuanto al panorama económico mundial, expertos anuncian que la gran recesión experimentada en los recientes años, que afectó enormemente a los países del primer mundo, ya está cediendo y para el 2014 se vislumbran signos de recuperación.

En el contexto nacional, las cifras económicas son alentadoras. Una tasa de desempleo por debajo del 10%, crecimiento de la economía que se estima en 4% para 2013 y 4.5% para el 2014. En el ámbito regional, para el departamento del Quindío, los informes dan cuenta de una leve recuperación económica y se espera mejoramiento en tasas como desempleo, aspecto en el cual Armenia aparece como una de las ciudades con mayor índice de desempleo.

En lo que respecta a nuestro negocio, se evidencia que los resultados de la gestión 2013 fueron satisfactorios, teniendo en cuenta que los principales indicadores del Cuadro de Mando Integral – CMI de la compañía, registran en su totalidad un estado de cumplimiento acorde con las metas trazadas.

En nuestra visión empresarial, nos propusimos llegar a ser una 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 clientes, la responsabilidad social con que actúa y el valor que crea para sus accionistas. Nos sentimos satisfechos con el logro alcanzado y ahora

queremos ser una empresa referente a nivel latinoamericano; apalancada en el valor que crea para sus grupos de interés, sólida cultura de servicio, excelencia operacional y prácticas socialmente responsables.

Desde las diferentes perspectivas de gestión organizacional, compartimos los resultados más relevantes del negocio durante el ejercicio correspondiente al año 2013.

En la perspectiva de las personas, el conocimiento y la tecnología, desarrollamos diversas acciones entre las que destacamos la implementación y puesta en marcha del ERP OneWorld, la adopción de las normas internacionales de información financiera NIIF, la automatización de subestaciones, entre otros proyectos, a través de los cuales apalancamos el mejoramiento de nuestras operaciones, el mejoramiento en la prestación del servicio y la productividad organizacional. Para fortalecer las capacidades organizacionales y del talento humano, así como gestionar el ambiente laboral, prevenir el riesgo sicosocial y armonizar la vida familiar con la vida laboral, se desarrollaron los programas de bienestar social y capacitación, seguridad y salud ocupacional, los cuales se cumplieron conforme lo esperado. La gestión del clima laboral constituye un compromiso de desempeño de todos nuestros directivos.

En cuanto a gestión del desempeño, logramos una importante mejora, dando cuenta que se alcanzó una cobertura de evaluación de 92% del personal, que con respecto al 82% obtenido en 2012, significa un importante avance. Tenemos el imperativo de lograr que esta cobertura sea de 100%, en aras de mejorar la calidad en el diseño de los planes de desarrollo de las personas. En materia de vivienda, destinamos 850 millones de pesos para compra y mejoramiento, cifra que acorde con el tamaño de nuestra empresa, genera un impacto significativo en el empeño de lograr que todos nuestros trabajadores tengan una vivienda propia. Hoy, esa cifra se encuentra en el 80%.

Desde la perspectiva de los procesos internos y de negocio, en el empeño

por cumplir los propósitos de mejoramiento en la calidad del servicio y asegurar la continuidad del suministro, a través de nuestros negocios de comercialización y distribución de energía, se ejecutaron inversiones por 14,490 millones de pesos para modernización y expansión de la infraestructura eléctrica, entre las que destacamos la culminación de las obras de conexión y ampliación de la capacidad de transformación en la subestación Armenia 230 kV, el aumento en la cobertura rural a través de la conexión de nuevos usuarios y la extensión de la red de fibra óptica, para ofrecer cobertura de comunicación a todos los municipios del Quindío.

Este año llegamos a una cobertura del servicio de 99.75%, una de las más altas del país. Alcanzamos un nivel de disponibilidad promedio del servicio de 99.885%, el cumplimiento de los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI en 100%, y logramos ubicar las pérdidas de energía en la frontera del 9%, lo cual es uno de los grandes logros tanto para la organización como para los clientes, dado que este es un factor que impacta la tarifa. Con respecto a tarifas, a raíz de la consolidación de la zona de distribución centro, que agrupa los mercados de Quindío, Caldas, Antioquia, Santander y Norte de Santander, se logró obtener un beneficio en tarifa para los quindianos. Actualmente nuestro costo unitario es uno de los más bajos del país, lo que aunado a la cobertura, nos pone en el camino de lograr uno de los propósitos del Grupo EPM en cuanto a mejorar la accesibilidad al servicio por precio y por cobertura. La gestión en compras de energía nos permitió llegar a una cobertura en contratos de largo plazo del 96.4% para el 2014, y 91.2% para el 2015, con lo cual tenemos asegurado el suministro a los clientes, con tarifas estables, mitigando el riesgo de volatilidad en el precio por las fluctuaciones en los precios de bolsa.

Desde la perspectiva de los clientes, la comunidad y otros grupos de interés, destacamos el reconocimiento que nos hacen nuestros clientes como la mejor empresa distribuidora de energía a nivel de Latinoamérica en la categoría de empresas con menos de 500,000 clientes, tal como mencionamos con anterioridad. Para el mejoramiento en la calidad de la atención, fortalecer la presencia institucional y generar cercanía con el cliente, inauguramos un nuevo centro de atención y recaudo en la ciudad

de Calarcá, segunda ciudad del Quindío, completando así un total de 18 puntos de atención y recaudo en el departamento.

Dado el interés y las expectativas que puede generar el desarrollo de la nueva estrategia del Grupo EPM, se propiciaron encuentros con diferentes partes interesadas como accionistas minoritarios, gobierno, proveedores y gremios, en los cuales, los vicepresidentes del núcleo corporativo se hicieron presentes para ofrecer claridad acerca del contenido de la estrategia y el desarrollo del programa Grupo EPM sin fronteras, el cual constituye la propuesta de alineamiento organizacional para encarar la estrategia de largo plazo y el logro de la MEGA.

Con nuestros proveedores se desarrollaron diferentes actividades orientadas a seguir fortaleciendo la consulta y comunicación con este grupo de interés fundamental para el cumplimiento de la misión del negocio. En el marco de estas actividades, se llevó a cabo el estudio de satisfacción de proveedores, el cual arrojó un resultado de 93%, lo que evidencia la eficacia de los mecanismos de interacción con este grupo de interés.

El acercamiento con la comunidad es una prioridad para nuestra empresa. De allí se deriva la confianza mutua que permite crear valor para las partes. A través del modelo de gestión social que implementa la empresa, se llevan a cabo diversos programas enmarcados en una estrategia de formación y capacitación, donde los niños y los jóvenes tienen una participación preponderante. Entre los temas relevantes se encuentra la formación en seguridad en el uso del servicio, derechos y deberes de los ciudadanos, el fomento a las habilidades investigativas de los estudiantes y el desarrollo académico de los técnicos electricistas informales.

A través de estos espacios se logra generar, en diversos grupos de la comunidad, el fortalecimiento de habilidades de liderazgo social, involucrando a quienes representan los intereses ciudadanos, como son los vocales de control, ediles, veedores ciudadanos y otros líderes comunitarios, lo que nos ha permitido afianzar relaciones de mutuo

beneficio con los actores sociales y las comunidades que representan.

En el marco de una estrategia de comunicación cara a cara con la comunidad, las actividades de gestión social nos han permitido llegar de manera personal a más de 56,000 personas, que equivalen al 10% de la población del Quindío. Este estilo de comunicación construye confianza empresa-comunidad que redunde en imagen, reputación y cercanía con el cliente y la comunidad.

En materia de cuidado por el medio ambiente, mantuvimos la certificación en la norma ISO NTC 14001:2004. Igualmente se ejecutó el plan de gestión medioambiental diseñado para el 2013, 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 inició el proceso de medición del Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE, para el cual, en su última edición obtuvimos un valor de 87%, siendo la mejor entre filiales de energía del Grupo EPM. Igualmente, reportamos que este año se efectuó la primera medición de nuestra huella de carbono, donde vale la pena destacar que gracias al proyecto de gestión de pérdidas de energía dejamos de emitir a la atmósfera cerca de 3,200 toneladas de CO₂, que equivalen a la siembra de unos 20,000 árboles.

A finales de 2013, se protocolizó nuestra adhesión a la iniciativa Caring for Climate de la ONU, lo cual nos compromete aún más en la tarea de contribuir en la lucha contra el cambio climático.

En la perspectiva financiera, los resultados del negocio fueron satisfactorios. Gracias a la buena gestión y compromiso de nuestra gente, logramos cumplir las metas financieras establecidas. De hecho, las metas de margen EBITDA y margen neto se superaron en 3.7 y 0.4 puntos porcentuales respectivamente, y el EVA operativo se cumplió en 166%.

El resumen de las cifras financieras del negocio muestra que los ingresos operacionales crecieron en 2%, pasando de \$152,918 millones a \$156,036

millones mientras que los costos y gastos operacionales crecieron en 0.66%, alcanzando un valor total de \$119,506 millones frente a \$118,723 millones del año 2012. El EBITDA creció de \$34,195 millones a \$36,530 millones que significa un incremento de 6.8%.

La Utilidad Operacional se ubicó en \$26,098 millones, 26.5% mayor que el valor de \$20,630 millones alcanzado en el 2012. La Utilidad Neta alcanzó la cifra de \$15,367 millones, creciendo 4.6% con respecto a la cifra de \$14,953 millones registrada en el año anterior.

El balance general muestra un total de Activos por valor de \$224,063 millones, siendo un 5.7% mayor que el valor de \$212,070 millones registrado el año anterior. El Pasivo se ubicó en \$73,272 millones, 18% mayor que el valor de \$62,105 millones registrado en el 2012, explicado básicamente por el incremento del crédito bancario requerido para los proyectos de inversión y mejorar la estructura de capital. El patrimonio creció 0.55%, al pasar de \$149,965 millones en el año 2012 a \$150,791 millones en el 2013.

En el año 2013, EDEQ S.A. ESP obtuvo por tercer año consecutivo la calificación AAA (col) para la deuda de largo plazo, máxima calificación de riesgo asignada por la firma Fitch Ratings Colombia, y la calificación de corto plazo en F1+ (col) con perspectiva estable.

Situación Jurídica del negocio

En materia jurídica, se reporta que el negocio ha desarrollado su actividad con ajuste a las normas vigentes. 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 el derecho de libre asociación. Dado que en el año 2013 expiró el término de la convención colectiva y la organización sindical no formuló pliego de peticiones,

actualmente se encuentra vigente por prórroga legal y se adelantan, en buen ambiente, acercamientos para la firma de una nueva convención colectiva.

En cumplimiento de lo establecido en la ley 603 de 2000, se han respetado cabalmente los derechos en materia de protección de propiedad intelectual, derechos de autor y uso de software debidamente licenciado.

En la evaluación de nuestro gobierno corporativo, se evidenció la correspondencia entre las prácticas desarrolladas y la normatividad interna, estatutos sociales, reglamento de Junta Directiva y Código de Buen Gobierno. En la evaluación del sistema de control interno, basada en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, cumplimos en 100% y las auditorías desarrolladas por los entes de vigilancia y control concluyeron en todos los casos con dictámenes limpios.

En el estudio de transparencia empresarial obtuvimos un total de 85 puntos, logrando incrementar en 6 puntos el valor obtenido en la evaluación del ejercicio anterior. De la Corporación Transparencia por Colombia, recibimos reconocimiento por las prácticas de gestión de riesgo de corrupción en el modelo de gestión integral de la organización.

Perspectiva de futuro

A finales del año 2012 se realizó el lanzamiento de la estrategia del Grupo EPM hacia el año 2022, así como el programa Grupo EPM sin fronteras, cuyo propósito es preparar a la organización para su cumplimiento. En el año 2013, este programa se adelantó en todas las filiales, en el cual EDEQ S.A. ESP ha tenido activa participación, manteniendo su compromiso para conseguir los resultados esperados, y de esta manera contribuir en el logro de la MEGA del Grupo, el propósito de sostenibilidad y la estrategia de crecimiento con Responsabilidad Social.

Finalmente, ratificamos nuestro compromiso con los principios del Pacto

Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), haciendo una invitación a otras empresas que aún no hacen parte de esta iniciativa para que amplíemos el círculo y trabajar unidos para mantener las condiciones que permitan a las generaciones venideras, disfrutar de un mundo cada día mejor.

Para todos quienes hicieron posible el cumplimiento de las metas trazadas, manifestamos un profundo agradecimiento. A los trabajadores por su compromiso y dedicación, a los clientes y comunidad por la confianza y reconocimiento que nos demuestran permanentemente, a los proveedores y contratistas con quienes cada día crecemos juntos, a los accionistas por la confianza depositada en nosotros.

Nuestro propósito es la sostenibilidad y la estrategia, el crecimiento con responsabilidad social. Por un año más hemos cumplido, para bien del Grupo EPM y para bien del territorio del Quindío, donde desarrollamos nuestras operaciones.



Inés Helena Vélez Pérez
 Presidente Junta Directiva



César Augusto Velasco Ocampo
 Gerente General



Fotografía: Yolima García Valencia
 trabajadora EDEQ S.A. ESP

Parámetros del Reporte de Sostenibilidad

EDEQ S.A. ESP presenta su segundo Informe anual de Sostenibilidad correspondiente al período enero a diciembre de 2013, realizado bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative con la guía 3.1 e incluye información sobre el suplemento sectorial para el sector eléctrico, cumpliendo con los criterios de un nivel de aplicación B autodeclarado.

Para mayor entendimiento del lector, a lo largo de este informe se publican

	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según GRI	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el nivel B	Verificación externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según GRI	No es necesario		Informa sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
Indicadores de desempeño GRI e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Medioambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Medioambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central y GRI sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad ya sea al informar sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

señales sobre el cumplimiento de los indicadores del Global Reporting Initiative GRI y el suplemento sectorial para el sector eléctrico, identificados así:



Para mayor información remitirse a la tabla GRI que se encuentra como Anexo 1 final de este informe.

Con el fin de brindar comparabilidad entre datos, se presentan, en la mayoría de casos, mediciones de los años 2011, 2012 y 2013, para evidenciar el avance en materia de sostenibilidad en los componentes ambiental, social y económico y el compromiso de la organización de generar valor para los grupos de interés.

Se utilizan las convenciones de (,) para separador de miles y (.) para separador de decimales.

Las cifras financieras se expresan en moneda colombiana.

El contenido presentado en el presente informe resultó del análisis de las expectativas, necesidades y conocimiento de 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 presentada se refiere a acciones, eventos y perspectivas ambientales, sociales y económicas en cumplimiento del objeto social de la empresa y que tiene significativa influencia en las partes interesadas.

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

Contactos:

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

Consulta con Grupos de interés

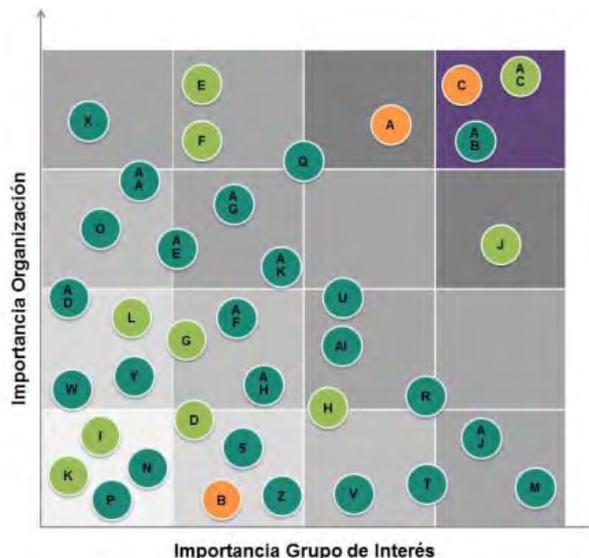
Para afianzar el trabajo sobre los aspectos importantes para los grupos de interés, durante 2013 se analizaron los resultados de encuestas, estudios y documentos internos de 2012 y 2013 donde se exponen sus expectativas: Encuesta de satisfacción del cliente residencial urbano realizada por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos, Medición de políticas y mecanismos de Transparencia Empresarial - Empresas de servicios públicos 2013, Estudio del estado de la relación con proveedores 2013, medición de riesgo sicosocial, entre otros.

De la misma manera, debido a la constante interacción de la empresa y los grupos de interés se han identificado aspectos que pueden ser de su interés en torno a la sostenibilidad y que se derivan de la gestión empresarial de EDEQ S.A. ESP. Estos mecanismos de interacción, comunicación, información, promoción y difusión han permitido fortalecer la relación, responder a sus expectativas de manera razonable y crear lazos de comunicación bidireccional.

Se realizó caracterización y segmentación de los grupos de interés con los responsables de la gestión y relacionamiento directo con cada uno de ellos. En estos espacios se logró a su vez, identificar el tipo de relación y dimensión, el flujo de información y la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados.

Para identificar los temas materiales, se analizaron aquellos aspectos que presentaron mayor frecuencia de aparición dentro de los tópicos que más interesaría conocer a los grupos de interés y su valoración se determinó de acuerdo al grado de importancia para la organización y el grupo de interés, evaluación que permitió identificar cinco aspectos materiales:

- Impactos económicos indirectos (C)
- Desempeño económico (A)
- Comunidad (AB)
- Corrupción (AC)
- Cumplimiento normativo (J)





Fotografía: Edelberto Mantilla Londoño
Trabajador EDEQ S.A. ESP



Gestión del negocio



Grupo-epm®

EU2

99.85%

Cobertura del servicio de energía eléctrica en el departamento del Quindío



100%
Sector urbano



97.7%
Sector rural

Se espera llevar la cobertura rural a un 97.9% en 2014, en el sector rural, dando cumplimiento al plan de expansión de la cobertura del Operador de red.

EU4

La gestión realizada durante 2013 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.

Disminución respecto a 2012 del número de salidas no programadas por causas atribuibles a mantenimiento

34%

	2012	2013
Cumplimiento ejecución plan de mantenimiento de subestaciones y redes	95%	98%
Tiempo promedio de reparación	12.28 horas	12 horas

La diferencia de un año al otro se debió a factores climáticos, donde las épocas de lluvia en el departamento del Quindío impactaron en gran medida la atención de reportes.

EC9

	2012	2013
Ejecución del mantenimiento de alumbrado público	97.3%	98.6%

EDEQ S.A. ESP tiene contrato de Administración, Operación y Mantenimiento del alumbrado público de los municipios de Buenavista, Córdoba, Filandia, La Tebaida, Quimbaya y Salento.

En referencia al proyecto de conexión al Sistema de Transmisión Nacional - STN, se llevaron a cabo todas las labores correspondientes a obra civil y montaje electromecánico, así como la puesta en sitio de los autotransformadores y su incorporación a la barra de 115 kV, contando con toda la infraestructura necesaria para que el Sistema de Transmisión Regional de Caldas, Quindío y Risaralda – CQR disponga de 150 MVA nuevos de transformación. Para la puesta en marcha de la nueva conexión de las obras del Sistema de Transmisión Nacional - STN, se está a la espera de licencia ambiental. Cabe mencionar que en desarrollo del proyecto se han presentado manifestaciones de grupos defensores del medio ambiente ante los constructores del proyecto, quienes han respondido las inquietudes planteadas.



Durante la vigencia se finalizaron las obras civiles y el montaje de los equipos de maniobra para la modernización y automatización de la subestación Parque del Café. Las actividades referentes a control, automatización, pruebas, integración al SCADA³ de EDEQ S.A ESP y puesta en funcionamiento, serán realizadas en los dos primeros meses del año 2014.



Se realizaron proyecciones de demanda de potencia desagregadas por subestación, con el fin de realizar el planeamiento de las inversiones necesarias y así mantener la confiabilidad del sistema, garantizar la capacidad de suministro de energía en el largo plazo, con lo que se asegura la disponibilidad del servicio a los usuarios.

Tasa anual de crecimiento constante demanda de potencia (TACC)



B,: Subestaciones

Inversión en infraestructura eléctrica 2013 **\$14,490 millones**

³SCADA: Supervisory Control And Data Acquisition. Sistema de supervisión, control y adquisición de datos.

Durante el año 2013, el uso de la técnica de mantenimiento en línea energizada, permitió disminuir en un 28% las interrupciones del servicio programadas para la atención de eventos presentados en el Sistema de Distribución Local de EDEQ S.A. ESP.



El indicador de pérdidas se constituye en uno de los más bajos del país.

Recuperación de pérdidas 2013 **1.1 GWh/año**

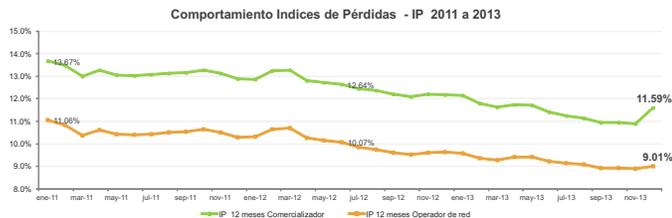


EDEQ S.A. ESP se posiciona como una de las empresas con menor indicador de pérdidas de energía del país. Este compromiso además de representar un beneficio económico para la empresa, también representa un beneficio social ya que la resolución CREG 062 de 2012 reconoce la eficiencia de los operadores, en la gestión de las pérdidas de energía y se refleja en el componente Pérdidas del Costo Unitario.

Adicionalmente, a causa de la reducción de pérdidas, se impacta positivamente la atmósfera al reducir la emisión de dióxido de carbono - CO₂ producto de la generación de energía térmica. EDEQ S.A. ESP aportó con la mitigación de 3,461 Toneladas de CO₂ en 2013, lo que equivale a la siembra de más de 20,000 árboles.

Gestión de pérdidas de energía 2010, 2011 y 2012 equivalente a siembra de 117,760 individuos forestales.

Por todo lo anterior EDEQ S.A. ESP se encuentra dentro del selecto grupo de operadores de red del país que no tienen que presentar plan de pérdidas de acuerdo a la resolución CREG 172 de 2011.



Índice de pérdidas del operador de red y el comercializador desde enero de 2012 a diciembre de 2013.

El reto de la empresa es seguir fomentando la cultura del uso eficiente y manejo seguro de la energía, para mitigar riesgos de electrocución en la comunidad por manipulación indebida y riesgos de incendios y accidentes por inadecuadas conexiones.



Por medio del Programa Habilitación de Vivienda, se adelantan trabajos sobre las comunidades que tienen el servicio sin legalizar, asegurando así su calidad y reduciendo riesgos de incendio por conexiones en estado de deterioro o ilegalidad.

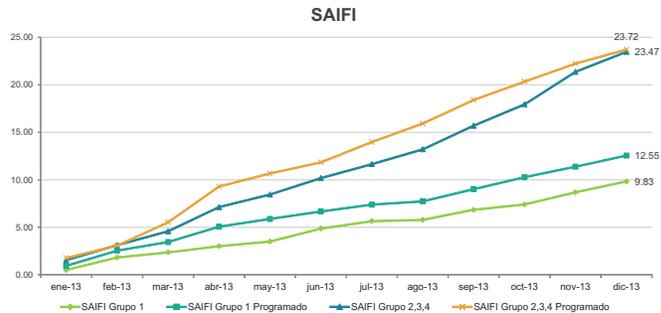
El porcentaje promedio anualizado de disponibilidad del servicio se mantuvo en un nivel superior al 99.88% en los doce meses del año 2013, mostrando una notable evolución desde años anteriores.



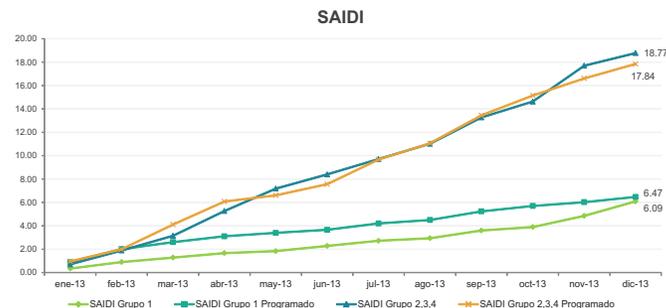
EU28

EDEQ S.A. ESP presentó niveles adecuados en el indicador SAIFI (System Average Interruption Frequency Index), el cual mide el número promedio de interrupciones que un cliente experimenta en un período determinado, cumpliendo las metas propuestas y presentando disminuciones en los diferentes grupos de calidad así: Grupo 1 disminución de 21.71 % respecto a 2012, agrupación Grupos 2, 3 y 4 disminución de 1.04% respecto a 2012.

EU29



En 2013 se presentó un buen comportamiento en el indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index), mide la duración de la interrupción promedio para cada cliente servido, cumpliendo una de las dos metas propuestas así: para el grupo de calidad 1 se obtuvo un 5.86% menos que lo medido en el año 2012 y a pesar de no cumplir con lo propuesto en el agrupado 2, 3 y 4 se considera un valor satisfactorio.

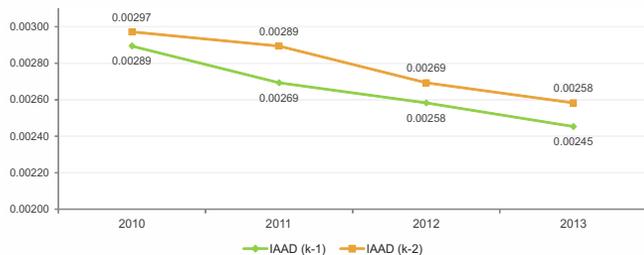


El Índice Anual Agrupado de Discontinuidad - IAAD compara la medición del año 2013 con los años anteriores, se puede evidenciar una mejora en la continuidad del servicio entregado a los usuarios.

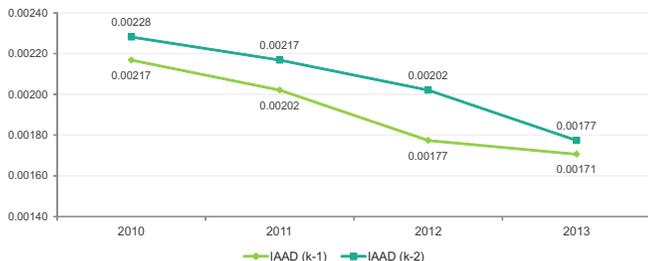


Durante el año 2013 se adelantaron tres trabajos de investigación y desarrollo en asocio empresa-universidad con el objetivo de mejorar la calidad y seguridad en la prestación del servicio de energía en el departamento del Quindío.

Indicador IAAD 2010 - 2013 NT1



Indicador IAAD 2010 - 2013 NT2_3



Convenio-Contrato	Objetivo	Valor ejecutado
EDEQ S.A. ESP - Universidad Tecnológica de Pereira	Estudio de localización óptima de reconectores normalmente cerrados y abiertos para transferencia de carga en el SDL de EDEQ	\$52 millones
EDEQ S.A. ESP - Universidad Tecnológica de Pereira	Estudio de Planeamiento de la Expansión de las Redes Eléctricas Subterráneas del Centro Urbano de la Ciudad de Armenia.	\$198 millones
EDEQ S.A. ESP - Empresas Públicas de Medellín	Caracterización de la Carga Eléctrica del Departamento del Quindío	\$155 millones

PR1

En cumplimiento de las Resoluciones 180398 de abril de 2004, 180498 de abril de 2005, 181419 de noviembre de 2005, 181294 de agosto de 2008 y 90708 de agosto de 2013 del Ministerio de Minas y Energía, por medio de la cual se emite el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE y para brindar información sobre los cuidados que se deben tener con la energía eléctrica, se suministra a los usuarios una cartilla de seguridad con temas ilustrativos referentes a la seguridad eléctrica tales como: Seguridad en redes de distribución, seguridad en el hogar, primeros auxilios por accidente eléctrico y uso de electrodomésticos.

PR3

PR7



Para tener acceso a la versión web de la cartilla, haga clic aquí



PR4

Las características técnicas del servicio ofrecido y las condiciones de suministro, están legalizados dentro del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU que suscribe EDEQ S.A. ESP con sus clientes; allí se establece la realización de acciones operativas de lecturas, revisiones, suspensiones, la calidad del servicio y de la energía entregada. Este se fundamenta en las exigencias regulatorias establecidas en las resoluciones CREG 097 de 2008 y 024 de 2005, modificada por la resolución 016 del 2007, para brindar un servicio de energía acorde con las necesidades de los usuarios y las condiciones de seguridad requeridas.

Las necesidades de computación y servicios informáticos que requiere la gestión de los negocios ha sido realizada teniendo en cuenta tecnología de vanguardia y el impacto logrado hacia los grupos de interés, es así como en 2013 se adelantaron obras que permitieron tener una red de fibra óptica de 170 km que conecta los 12 municipios del departamento del Quindío con la sede principal de EDEQ S.A. ESP. Con este esfuerzo se mejora la eficiencia de los sistemas de información en los puntos de atención al cliente.

Inversión **\$658**
millones

Para tener un mayor control de la red de distribución eléctrica y las subestaciones, se construyeron 16 km de fibra óptica adicional, para el cierre del anillo entre las subestaciones Montenegro - La Tebaida.

Inversión **\$165**
millones

Clientes

EU3

Caracterización

Los clientes de EDEQ S.A. ESP están concentrados en el sector Residencial (89%) y No residencial (11%).

En el sector Residencial se encuentra una concentración del 76.6% en los estratos 1, 2 y 3.

En el sector No residencial se encuentra una alta concentración en el sector comercial.

Retos 2014-2015

- Mantener la satisfacción de los clientes y fortalecer el relacionamiento mediante programas de contacto permanente.
- Ampliar oferta educativa relacionada con el servicio de energía para los clientes de acuerdo al segmento al que pertenecen.
- Implementar herramientas tecnológicas necesarias para gestionar efectivamente los requerimientos de los clientes.



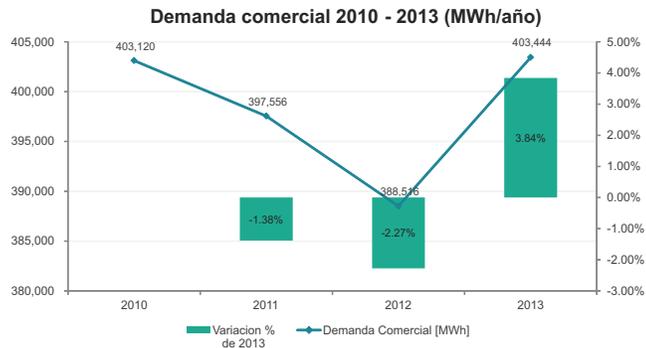
La concentración de usuarios en el sector residencial se da en los estratos 1, 2 y 3 con un 76%.

		2013	%	2012	%	2011	%
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	34,000	20.7%	33,078	20.5%	32,048	20.4%
	ESTRATO 2	55,576	33.8%	54,904	34.1%	54,338	34.5%
	ESTRATO 3	36,427	22.1%	35,755	22.2%	34,983	22.2%
	ESTRATO 4	10,602	6.4%	10,208	6.3%	9,965	6.3%
	ESTRATO 5	8,392	5.1%	7,884	4.9%	7,557	4.8%
	ESTRATO 6	1,254	0.8%	1,236	0.8%	1,200	0.8%
	Total Residencial	146,251	88.9%	143,065	88.9%	140,091	89.0%
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	13,675	8.3%	13,453	8.4%	13,194	8.4%
	INDUSTRIAL	1,494	0.9%	1,461	0.9%	1,398	0.9%
	OFICIAL	865	0.5%	870	0.5%	795	0.5%
	ESPECIAL	550	0.3%	505	0.3%	494	0.3%
	PROVISIONAL	804	0.5%	775	0.5%	628	0.4%
	AREAS COMUNES	902	0.5%	10	0.0%	8	0.0%
	ALUMBRADO PUBLICO	11	0.0%	873	0.5%	854	0.5%
Total No Residencial	18,301	11.1%	17,947	11.1%	17,371	11.0%	
TOTAL		164,552		161,012		157,462	

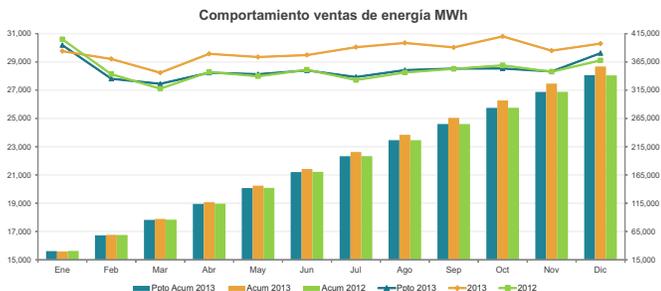
Crecimiento usuarios 2013 – 2012 2.2%



Incremento 3.84%



La demanda comercial se ubicó en 403,4 GWh, siendo superior en 3.84% a la registrada en 2012.



Para garantizar el suministro del servicio al cliente final, en 2013 EDEQ S.A. ESP contrató la energía requerida para un horizonte de 2 y 3 años, con el fin de asegurar que exposición a bolsa no supere más del 10% y brindar así estabilidad en el precio, al usuario final.

	Exposicion a compras en bolsa	Exposicion a ventas en bolsa
Mercado Regulado 2013	5.2%	0.8%
Mercado no Regulado 2013	7.0%	6.9%



Precio promedio de la energía comprada en contratos para el mercado regulado

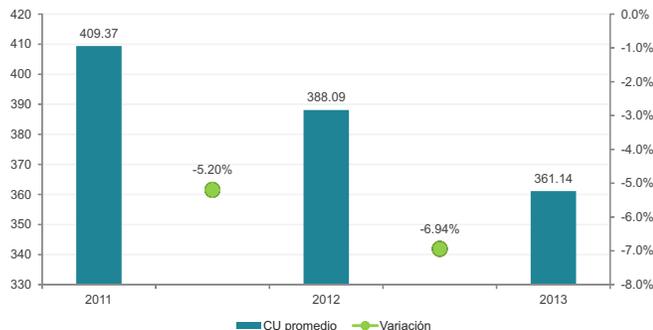
Disminución frente a precio de compra nacional 2013 (\$139.8/kWh) -1.3%

El mercado No regulado de EDEQ S.A. ESP reportó un crecimiento en número de usuarios del 27% respecto al año 2012. La participación de la empresa en el mercado No regulado fue del 36.04%, 10.79% más que el año 2012.

Disminución
tarifa 2013 **6.94%**

Reducción frente al
valor promedio de 2012 **\$26.95/kWh**

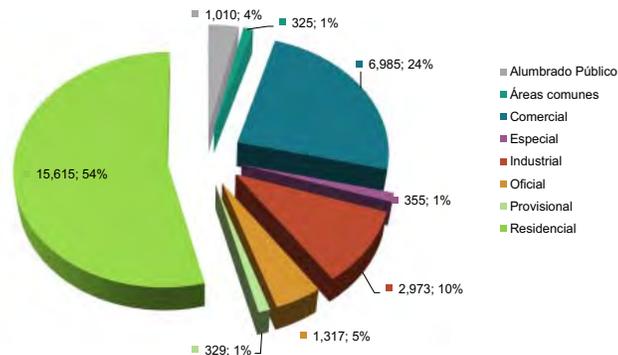
CU promedio



Los cambios presentados se debieron principalmente a la componente del cargo de Distribución, debido a la aplicación del esquema de Áreas de Distribución de energía el cual se inició en mayo de 2012 y ha permitido la reducción gradual de dicho cargo a los usuarios en aproximadamente \$55/kWh lo cual corresponde a una disminución de 28.8% del cargo de Distribución de nivel de tensión 1.

El esquema de áreas de Distribución de energía, ha representado un alivio económico superior a los \$28,000 millones entre mayo de 2012 y diciembre de 2013 para los usuarios del departamento del Quindío.

Beneficios por ADD en el Quindío (\$Mill)

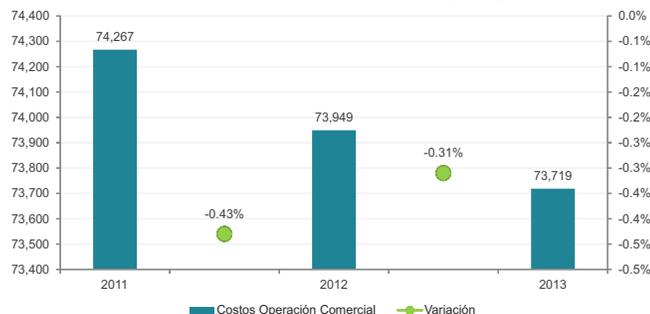


Debido a la mejora continua en la calidad de prestación del servicio frente a los años anteriores, el porcentaje de costos de AOM (Administración, Operación y Mantenimiento) reconocido permanece en el 4.65% y estará vigente hasta mayo de 2014.

Costos de Operación Comercial

2013	2012
\$76,860 millones de pesos	\$76,837 millones de pesos

Costo operación comercial (\$mill)



El comportamiento de los costos de la operación comercial de 2013 se debió entre otros a una variación negativa en el Índice de Precios al Productor IPP promedio año de 1.44% y un crecimiento de la demanda comercial de 3.84%.

La regulación Colombiana establece un esquema de subsidios que reciben los estratos residenciales 1, 2, 3 y contribuciones que aportan los estratos 5 y 6 y los sectores comercial, industrial y provisional para las tarifas de energía. En esta materia, a diciembre de 2013 EDEQ S.A. ESP registra un superávit de subsidios de la Nación de \$775 millones.

CONCEPTO	2012 (\$Mill)	2013 (\$Mill)
Saldo anterior	(3,479)	(2,281)
Total Subsidios	(4,188)	(4,377)
Total Contribuciones	1,969	2,153
Total giros recibidos	3,794	5,280
Saldo final	(1,903)	775

Se realizaron mejoras importantes a las herramientas tecnológicas que apoyan la computación móvil para lograr una mayor cobertura de las revisiones técnicas, revisiones comerciales y lectura, respondiendo así a las exigencias de la Ley Antitrámites, la Ley 142 de 1994 y la Resolución 108 de 1997 de la CREG.

El cargue/descargue de lecturas realizadas en las correrías y órdenes de trabajo desde sitios remotos, contribuye a la reducción de tiempos de respuesta, mejora del servicio al cliente y optimización de costos por reducción en uso de papel y personal involucrado. Este esfuerzo abre además posibilidades a futuro para la implementación de procesos de crítica y facturación en sitio.

Inversión total **\$137** millones
Disminución cartera 2013 frente a 2012 **16%**

El resultado de esta disminución se debió principalmente a la efectividad de las acciones operativas de suspensión, a las visitas personalizadas a los usuarios activos y cortados y al castigo de cartera aplicado.

Comparativo diciembre 2012- diciembre 2013				
	Dic-12	Dic-13	Variación \$	Variación %
Cuentas por cobrar Servicio de Energía	12,365	10,432	-1,932	-16%
Activa Corriente (0-30 días)	6,498	6,016	-482	-7%
Activa 1-30 días	1,308	1,032	-277	-21%
SalDOS Financiados	2,260	1,922	-338	-15%
Subtotal Activa Corriente	10,066	8,970	-1,096	-11%
Activa Vencida (>31 días)	1,158	602	-556	-48%
Inactiva	1,140	860	-280	-25%
Subtotal Vencida y cartera inactiva	2,298	1,462	-836	-36%

EU7

Se desarrollaron diferentes programas de gestión orientados a los clientes, para fortalecer la relación y generar credibilidad en ellos:

- Programa Leamos Juntos:** Tiene la finalidad de ejecutar la toma de lectura del medidor de energía en compañía del usuario para incrementar su nivel de confianza y conocimiento a través de información suministrada en sitio en ese momento.



4,411 **3%** Del total de usuarios
 Usuarios impactados

EU27

Para EDEQ S.A.ESP es prioritario el cumplimiento de la promesa de valor a sus clientes al igual que el cumplimiento de la regulación para brindar siempre un servicio con calidad y oportunidad. Se realiza seguimiento al comportamiento en el tiempo:

Tiempo promedio máximo de reconexión de las acciones desde breaker⁴

12
horas

Tiempo promedio reconexiones de poste⁵

16
horas

EDEQ S.A.ESP cumple con los tiempos estipulados por la Ley Antitrámites para este tipo de acciones y demuestra así su compromiso con los intereses de sus usuarios.

Este programa continuará hasta abarcar la totalidad de la población



⁴La suspensión de breaker significa la interrupción del servicio de energía que se realiza desde el punto de conexión del usuario (medidor). Horas contadas desde el momento en que el usuario cancela su factura hasta la ejecución de la reconexión.

⁵La suspensión de Poste es la desconexión de la acometida del sistema de medida, directamente desde la red de distribución (aérea o subterránea) o desde la caja bornera.

- EDEQ en mi Pueblo:** Con el propósito de promover un relacionamiento más cercano con los grupos de interés, se realizaron diferentes actividades culturales, deportivas, recreativas y de participación ciudadana en seis municipios del Departamento, que permitieron a los participantes conocer e interiorizar diferentes conceptos relacionados con los negocios de Distribución y Comercialización de EDEQ S. A. ESP.



El programa se desarrolla en conjunto con las Administraciones Municipales a través de Casas de la Cultura, Bibliotecas y Secretarías de Gobierno, Deporte y Recreación, lo que permitió la ejecución de talleres, concursos, dinámicas, actividades de creación y expresión cultural, presentaciones de títeres y teatro para los niños, jóvenes y adultos.

Se impactaron 1,720 personas de los municipios de: Pijao, Génova, Circasia, Quimbaya, Salento y Buenavista.

- Programa Conozcamos a Facturación:** Espacio de formación organizacional que permitió a través de estrategias lúdicas dar a conocer detalladamente las acciones, procesos y controles que están detrás de la Factura EDEQ S.A. ESP



EU2



Para mejorar la accesibilidad de los usuarios a las sedes de EDEQ S.A. ESP, fortalecer la imagen corporativa, generar en los usuarios conciencia ambiental y ampliar los servicios de EDEQ, se remodelaron seis sedes o puntos de servicio al cliente como parte del programa de mejoramiento locativo. Asimismo se instalaron puntos de separación en la fuente para extender las iniciativas de cultura ambiental a los usuarios que acuden a los puntos de servicio al cliente, señalética y equipos de control para incendios.



\$476
millones invertidos

EC9

En el año 2013 se amplió el portafolio de productos que los clientes pueden adquirir participando en el programa de Financiación Social a través de la tarjeta EDEQ Grupo EPM para adquisición de artículos que permiten mejorar su calidad de vida.



1,842

Tarjetahabientes
a 2013



Valor colocación
tarjetas a 2013

\$3,600
millones

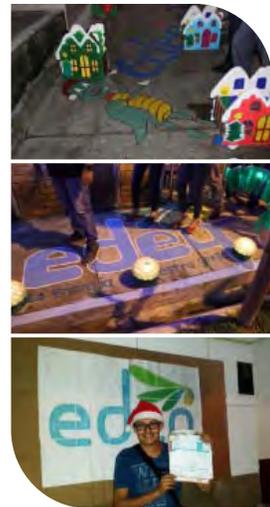


Durante la vigencia 2013 el programa Amigo Fiel premió con electrodomésticos a 124 clientes en todo los municipios del Quindío. Este programa reconoce la buena cultura de pago de los usuarios del servicio de energía residencial de todo el departamento.

En el ámbito deportivo, EDEQ S.A. ESP apoyó a la Liga Contra el Cáncer del Quindío – QUINDICANCER con el Cuarto de Maratón de la Salud y la Buena Energía, evento en el cual actúa como fundador y patrocinador. En 2013 se congregaron 3,014 participantes, con 71 ganadores en las diferentes ramas y categorías.



Se dio continuidad al programa “La Cuadra Mejor Iluminada” en su XIV versión, concurso que se realiza en conjunto con la radio local. Se juzgaron los requisitos básicos de imagen y marca EDEQ S.A. ESP y políticas como energía legal, respeto por el medio ambiente y el no uso de pólvora. Se premiaron 32 cuadras ganadoras con elementos para la celebración de la navidad y el año nuevo.



Con el alumbrado navideño EDEQ S.A. ESP contribuye al desarrollo turístico y comercial de la región en la época decembrina y a la reactivación económica del Departamento. En 2013 se destacó la iluminación realizada en el Parque de Recreación Popular de la Sociedad de Mejoras Públicas y los municipios con la temática denominada “El Color de la Navidad, mi naturaleza”. En el municipio de Armenia se desarrolló la temática “Armenia un Paraíso en Navidad” en la estación de invierno.



Inversión superior a **\$1,000** millones

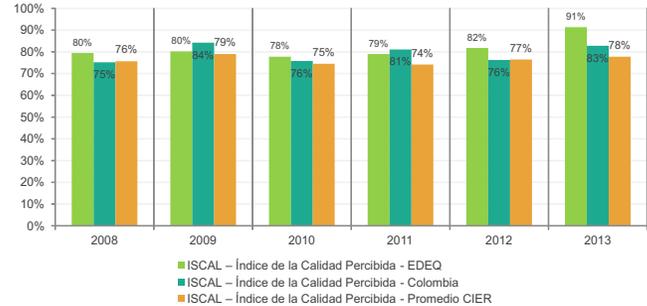
Por sexto año consecutivo EDEQ S.A. ESP participó en el estudio de satisfacción del Cliente Residencial Urbano realizado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER. Dicho estudio permite conocer la percepción de los usuarios residenciales sobre la calidad del servicio prestado por empresas electricificadoras latinoamericanas. Los atributos analizados son: Suministro de energía, información y comunicación, factura, atención al cliente, imagen de la empresa, responsabilidad social, alumbrado público y precio.



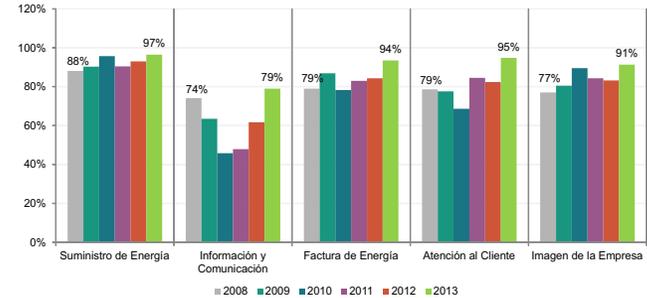
El resultado alcanzado permitió a la empresa obtener el Premio ORO internacional categoría de empresas con menos de 500,000 clientes, por presentar el mayor puntaje en la calificación del indicador de satisfacción con la calidad que se determina en dicho estudio.

Vale la pena destacar la evolución que EDEQ S.A. ESP ha presentado en este indicador desde el año 2008. Se presenta a continuación su relación con los índices promedio a nivel de las empresas de Colombia y a nivel promedio Latinoamericano.

ISCAL⁶ - Evolución comparativa 2008 - 2013



Evolución factores de Satisfacción 2008 - 2013



⁶Se define ISCAL – Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida, como la suma de la tasa de satisfacción de cada atributo de calidad percibida, obtenida por la multiplicación del IDAT – Índice de Desempeño del Atributo por su respectiva importancia relativa.



EDEQ S.A. ESP ofrece a los usuarios diferentes canales de atención en donde pueden presentar sus solicitudes y reclamaciones.

Número de Solicitudes y reclamaciones

2011	2012	2013
243,863	263,318	227,166

También cuenta con el sistema de buzón de sugerencias, el cual ha permitido recopilar, analizar e interpretar información de los clientes que hacen uso de los canales de atención en donde es posible identificar las necesidades y expectativas, como mecanismo de cercanía y contacto con la empresa.

PQR atendidas por Transmisión y Distribución

2012	2013
1,617	2,060

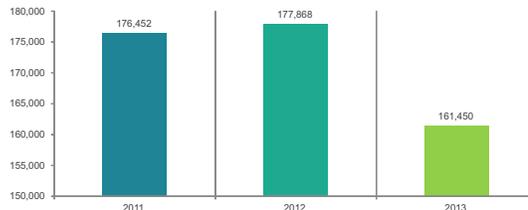
Incremento 27.4%

El incremento en las PQR se dio por los eventos climáticos presentados en 2013, donde las épocas de lluvia en el departamento del Quindío impactaron en gran medida la atención de reportes.

Se implementaron mejoras en procesos internos identificados como críticos: generación de duplicados, pago de facturas con saldo anterior y financiaciones, las cuales contribuyeron considerablemente a la

disminución de las transacciones.

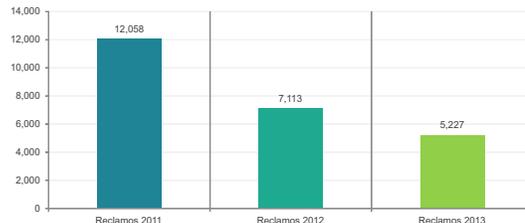
Comportamiento transacciones comerciales (\$Mill)
2011 - 2013



Disminución reclamaciones
2013 frente a 2012 **57%**

Gracias a la calidad de los procesos de servicio al cliente, del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios, el 5% fueron imputables a EDEQ S.A. ESP.

Comportamiento de las reclamaciones 2011 - 2013





Tiempo promedio de espera en sala **10** minutos



minutos



Tiempo Promedio de respuesta a reclamaciones **10** días



días



Con respecto a la información y datos personales, para EDEQ S.A. ESP es muy importante la tranquilidad de trabajadores, ex trabajadores, jubilados, pensionados, usuarios, clientes, proveedores, contratistas y demás aliados estratégicos en cuanto a los datos personales que han suministrado a la empresa, para lo cual se creó la Política de Protección de Datos o Norma de Protección de Datos, en cumplimiento a la Ley 1581 de 2013 y su decreto Reglamentario 1377 de 2013 y que a su vez son el desarrollo constitucional del artículo 15 de la Constitución Política Colombiana. Dicha política otorga las garantías necesarias y suficientes para proteger los datos personales que en razón a la misión y objeto empresarial de EDEQ S.A. ESP se deban conocer. La difusión de la política se hizo mediante periódico de circulación local, el envío de avisos vía internet y publicación en traspromo de la factura, adicionalmente se realizaron talleres de capacitación en el tema a personal de la empresa.

Es importante aclarar que durante la vigencia 2013 no se presentaron reclamaciones con respecto a la privacidad y fuga de datos de los usuarios.





Fotografía: Aida Janeth Gallego Londoño
Trabajador EDEQ S.A. ESP

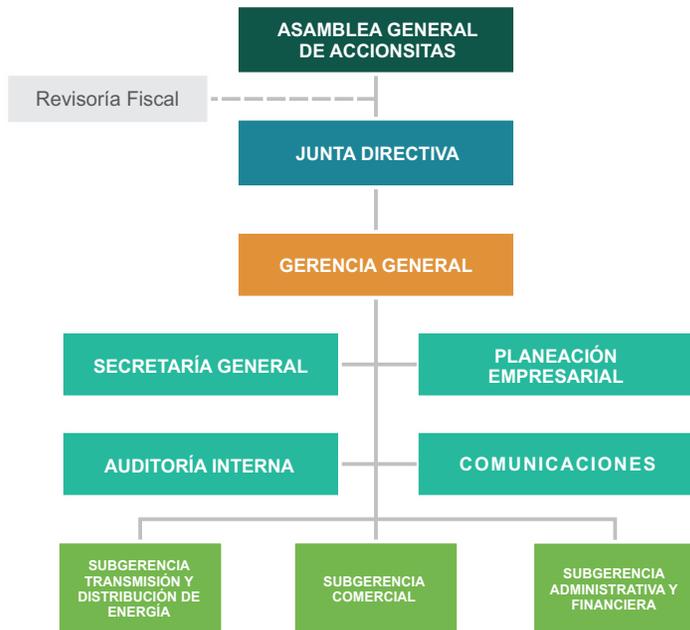
Prácticas de Gestión Empresarial



Grupo-epm®

GOBIERNO

Estructura organizacional



Junta Directiva



EDEQ S.A. ESP suscribió en conjunto con las empresas del Grupo EPM el Acuerdo de Gobierno que reglamenta las diferentes formas de relacionamiento entre sus partes, con el fin de habilitar la unidad de propósito y dirección del Grupo y las transacciones para el suministro de bienes y prestación de servicios entre las partes.

Miembros Principales

Inés Helena Vélez Pérez

Presidenta Junta Directiva
Miembro Principal



Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT; Especialista en Sistemas de Información de la misma Universidad; posgrado en Negociación Internacional de la Universidad Pontificia Bolivariana; Programa en Alta Gerencia con énfasis en mercadeo en EAFIT-ICESI; Diplomado en Servicios Públicos.

Actualmente es Vicepresidenta de Transmisión y Distribución de Energía del Grupo EPM. En esta organización se ha desempeñado como Directora Comercial del Programa Grupo EPM sin Fronteras, Gerente de Gas, Subgerente Comercial Transmisión y Distribución de energía, Subgerente Clientes Corporativos y Empresariales, Subgerente Grandes Clientes EPM, Jefe División Comercialización Energía, Coordinadora Área Grandes Clientes Energía y Jefe del Departamento Financiero de Energía.

Ha sido integrante de las Juntas Directivas de Transoriente, Aguas de Urabá, Fundación Integrar, Grupo DECA en Guatemala, DelSur en El

Salvador y ENSA en Panamá. Actualmente preside también las Juntas Directivas de ESSA, CENS y CHEC.

María Isabel Jaramillo Fernández

Miembro Principal

Economista Industrial en la Universidad de Medellín; Programa de Marketing y Estrategia en North Western University; Branding en la Universidad de California; Dirección Avanzada en la Universidad de La Sabana.



Actualmente es la Vicepresidenta Comercial del Grupo EPM. Anterior a este cargo se desempeñaba en el sector privado como Directora de Mercadeo Corporativo en el Grupo Bancolombia y antes como Gerente de Mercadeo en Corfinsura.

Consultora, conferencista y docente de la Universidad EAFIT, ha integrado las Juntas Directivas de Asomercadeo, Asfalto & Hormigón, Asociación Nacional de Anunciantes, Ballet Folclórico de Antioquia y Filsel. Actualmente integra también las Juntas Directivas de ESSA, CENS y CHEC.

Claudia María Ángel Agudelo

Miembro principal
Integrante del Comité de Auditoría

Ingeniera Administradora de la Universidad Nacional de Colombia; Especialista en Gerencia de la Universidad Pontificia Bolivariana; diplomado en Finanzas Avanzadas y Derecho de los Negocios.



Actualmente se desempeña como Gerente de Gestión Financiera

Negocios e Inversiones del Grupo EPM. En esta misma entidad ha desempeñado como Subgerente Administración y Finanzas Generación Energía, Jefe Unidad Finanzas Generación Energía, Jefe Unidad de Finanzas Aguas y Analista Financiera tanto en Aguas como en Energía.

Ha sido miembro de las Juntas Directivas de empresas del sector eléctrico en Colombia y en Centroamérica, entre ellas DelSur en El Salvador, Hidroeléctrica del Teribe en Panamá. Actualmente integra también las Juntas Directivas de ESSA, CENS y CHEC.

Luis Alberto Sanín Correa

Miembro principal – Representante de EPM externo
Integrante del Comité de Auditoría



Estadístico de la Universidad de Medellín; Magíster en Administración de la Universidad EAFIT.

Actualmente es Gerente de Agrochigueros S.A.S., Gerente de Balanza S. A. S. y Gerente de Agropecuaria La Gota S.A.S. Ha sido Profesor de Cátedra en la Universidad de Medellín y Universidad Autónoma Latinoamericana en Econometría y Diseño de experimentos. Actualmente integra también la Junta Directiva de CHEC.

Óscar Jaramillo García

Miembro principal - independiente
Integrante del Comité de Auditoría



Ingeniero Agrónomo; Programa de Alta Gerencia Empresarial – INALDEM en la Universidad de La Sabana.

Actualmente es Profesional independiente. Se

desempeñó como Director ejecutivo del Comité de Cafeteros del Quindío, Jefe Departamental del servicio de extensión y Jefe Seccional Calarcá en esa misma institución. Ha sido integrante de las Juntas Directivas de importantes instituciones públicas y privadas del Departamento.

Juan Rafael López Foronda

Miembro suplente

Ingeniero Civil de la Universidad EAFIT; Magister en Administración de la Universidad EAFIT.

Actualmente se desempeña como Gerente Comercial de Transmisión y Distribución de Energía del Grupo EPM. Anteriormente trabajó como Gerente Comercial de Etaservicios – Sucursal Medellín y en la Empresa Antioqueña de Energía S.A. E.S.P. – EADE.

Ha sido miembro de las Juntas Directivas de la Sociedad Promotora de la Hidroeléctrica Pescadero – Ituango S.A., y en la Sociedad Hidroeléctrica del Río Aures. Actualmente integra también las Juntas Directivas de ESSA, CENS y CHEC.



Juan Carlos Duque Ossa

Miembro suplente

Ingeniero Electricista de la Universidad Pontificia Bolivariana; Especialista en Transmisión y Distribución de la Universidad Pontificia Bolivariana; Especialista en Servicios Públicos de la Universidad San Buenaventura de Medellín.



Actualmente es Gerente de Transmisión y Distribución de Energía Región Antioquia del Grupo EPM. En esta organización se ha desempeñado como Jefe Área Vinculación Clientes Energía, Profesional Técnico Distribución, Jefe Departamento Control Energía y Jefe Sección Control Pérdidas Energía. Actualmente es integrante también de las Juntas Directivas de CHEC, CENS y ESSA.

Carlos Mario Jaramillo Duque

Miembro suplente

Ingeniero Electricista de la Universidad Nacional de Colombia; Especialista en Transmisión y Distribución de energía eléctrica de la Universidad Pontificia Bolivariana.



Actualmente es el Director de Operación y Calidad de Transmisión y Distribución de energía del Grupo EPM. En esta organización ha sido Jefe del área de operación transmisión y profesional técnico transmisión.

Actualmente es integrante también de las Juntas Directivas de CENS y ESSA.

Edades	%
18 a 30 años	0.0%
31 a 45 años	0.0%
46 a 60 años	87.5%
Más de 60 años	12.5%
Total	100%



Equipo Directivo



De izquierda a derecha:

Jorge Iván Grisales Salazar – Subgerente Administrativo y Financiero

Mónica M. Rojas Ballen - Jefe Unidad de Comunicaciones

César Augusto Velasco Ocampo – Gerente General

Jinneth Marulanda Zapata – Secretaria General y Asesora Jurídica

Hugo Berto Henao Arroyave – Jefe Unidad de Planeación Empresarial

Emilcen Mondragón Forero – Subgerente Comercial

Mario Fernando Ramírez Lozano – Subgerente Transmisión y Distribución

Paola Andrea Arango Ospina – Auditora Interna (no se encuentra en la foto).



César Augusto Velasco Ocampo

Gerente General

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Gerencia para Ingenieros de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Anteriormente trabajó en la oficina de Planeación del Instituto Colombiano de Energía Eléctrica – ICEL. Ingresó a la empresa en 1989, donde se ha desempeñado como Jefe de la Oficina de Planeación, Jefe de la División Técnica y Subgerente Técnico y Operativo. Desde 1998 es el Gerente General de EDEQ S.A. ESP cargo en el que fue ratificado por EPM y que continúa ejerciendo hasta la fecha.

Ha sido parte activa de diferentes entidades del sector energético nacional: Miembro de la Junta Directiva del Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico - CIDET desde 2002 y participante en el Consejo Nacional de Operación – CNO. Hasta 2007 integró la Junta Directiva de Gases del Quindío.

Bajo su liderazgo se han emprendido procesos de transformación y modernización que han permitido posicionar a EDEQ S.A. ESP como un referente colombiano y latinoamericano en la prestación y calidad del servicio, muestra de ello son los numerosos reconocimientos que ha recibido la empresa en los últimos 10 años.

Mario Fernando Ramírez Lozano

Subgerente Transmisión y Distribución

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Gerencia de la Universidad Pontificia Bolivariana, Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT.

Ha trabajado en la empresa como Subgerente Comercial, Jefe de

Ingeniería y Jefe de Control de energía. Ha liderado importantes proyectos en la organización como el Proyecto reducción de pérdidas de energía en sus dos primeras fases y la Implementación de mejores prácticas en el negocio de comercialización.

Emilcen Mondragón Forero

Subgerente Comercial (e)

Matemática de la Universidad del Quindío, Magíster en Investigación de Operaciones y Estadística Universidad Tecnológica de Pereira. En la empresa se ha desempeñado anteriormente como Jefe del Área de Transacciones y Mercadeo, Gerente Comercial, Jefe de Facturación y Analista Estadístico-Administrativo de la oficina de Planeación.

Se desempeña como docente en las universidades La Gran Colombia y Antonio Nariño en pregrado y posgrado, orientando cursos de Toma de Decisiones, Estadística, Investigación de Operaciones, Econometría, Programación Lineal, Muestreo, Álgebra Lineal, Cálculo y Administración de Operaciones.

Jorge Iván Grisales Salazar

Subgerente Administrativo y Financiero (e)

Licenciado en Matemáticas y Computación de la Universidad del Quindío, Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT y actualmente cursa estudios de la Especialización en NIIF en la misma universidad.

En la empresa se ha desempeñado como Jefe del Área Financiera, Jefe del Área de Servicios Logísticos, Jefe del Grupo de Gestión Humana, Jefe del Grupo Almacén, Jefe Grupo Servicios Administrativos, Coordinador Grupo Contabilidad, Coordinador zonas Centro, Norte y Sur, Coordinador oficina de Montenegro, Auxiliar administrativo de matrículas y Lector.

Jinneth Marulanda Zapata

Asesora Jurídica y Secretaria General (e)

Abogada de la Universidad de Caldas, Especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Santo Tomás, Especialista en Derecho Laboral y Seguridad Social del Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario.

Anteriormente en la empresa trabajó como Profesional a cargo del proceso de Resolución de Disputas y Litigios y Profesional de Consejería Legal. Trabajó en el Tribunal Administrativo de Caldas y Quindío.

Hugo Berto Henao Arroyave – Jefe Unidad de Planeación Empresarial

Ingeniero Electricista de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Administración Financiera de la Universidad La Gran Colombia de Armenia.

En la empresa ha laborado en área de Ingeniería, Control interno y Planeación. Experiencia docente en la Universidad del Quindío en el área de Administración de Negocios.

Paola Andrea Arango Ospina

Auditora Interna (e)

Ingeniera Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira, Especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad EAFIT. Actualmente cursa Maestría en Administración en la Universidad ICESI.

Anteriormente se desempeñó en la empresa como Profesional de Desarrollo Organizacional. Experiencia docente la Asociación de Egresados de la Universidad Tecnológica de Pereira en Fundamentos en gestión de proyectos.

Monica Rojas Ballén

Jefe Unidad de Comunicaciones

Comunicadora Social con énfasis en Comunicación Educativa de la Pontificia Universidad Javeriana, Especialista en Política Social por la misma institución.

Anteriormente trabajó en Ecopetrol como líder de gestión del cambio para la Vicepresidencia de Servicios y Tecnología. Consultora para el Ministerio de Cultura para el desarrollo de los Planes Especiales de Manejo y Protección. Asesora de comunicaciones de la Unidad de Información y Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Comunicadora social de la empresa distrital MetroVivienda. Consultora del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD para el desarrollo de Proyectos Urbanos Especiales de la administración distrital de Bogotá D.C.

Declaraciones, Políticas y Comités

EDEQ S.A. ESP cuenta con Marco de orientación ética, Código de Buen Gobierno Corporativo, declaratoria de Derechos Humanos e igualdad de género y Manual de Convivencia, los cuales están orientados en proveer esquemas generales de prácticas éticas y de convivencia que permiten generar transparencia, confianza y coherencia de los actos empresariales hacia los grupos de interés.



Valores

- ❖ Reconocemos la función social de la Empresa como actor del desarrollo.
- ❖ Creemos en el ejercicio de la libertad y responsabilidad como motores del desarrollo humano y la sociedad.
- ❖ Actuamos en el marco general propuesto para el respeto, promoción y divulgación de los derechos humanos, la transparencia, de condiciones laborales incluyentes y la protección ambiental.
- ❖ Concebimos la sostenibilidad como resultado de la actuación solidaria en cada individuo y grupo humano que ha ejercitado su conciencia social.
- ❖ Nos oponemos a la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

Para conocer más acerca de ésta política haga clic aquí



¡La ética es lo primero en nuestro camino para el logro de la estrategia de crecimiento y el propósito de sostenibilidad!

¿Qué es nuestra línea ética?

Como parte de nuestro compromiso con la implementación de buenas prácticas de buen gobierno y el fortalecimiento del principio de transparencia en la gestión, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés, canales para la denuncia de hechos y sucesos que en relación con la prestación del Servicio de Energía Eléctrica en el departamento del Quindío, puedan afectar negativamente los intereses de cada uno.

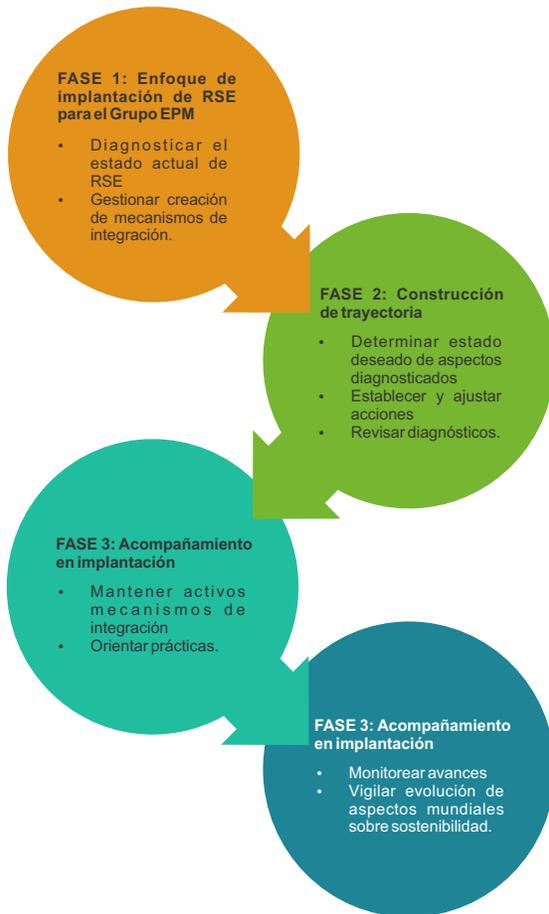


Línea gratuita 018000-96-4545
Correo Ético linea.etica@edeq.com.co

¿Qué denuncias se pueden realizar?

- ❖ Falsos reportes.
- ❖ Malversación de Activos.
- ❖ Fraude o Hurto.
- ❖ Manipulación de Estados Financieros.
- ❖ Conflicto de Intereses.
- ❖ Abuso Tecnológico.
- ❖ Incumplimiento a la Ley o a una resolución.
- ❖ Actividades sospechosas.
- ❖ Actos o situaciones que afecten la transparencia en procesos de contratación.

MODELO DE RSE



La implementación del Modelo de RSE durante la vigencia 2013 permitió avanzar en aspectos como:

- La definición de un marco de orientación ética que determina el compromiso de establecer reglas claras para garantizar la transparencia en las actuaciones con los grupos de interés.
- El diseño y aprobación de los Compromisos de Sostenibilidad como parte del direccionamiento estratégico de la empresa.
- La definición de posibles barreras para la implantación de la RSE en la empresa.
- El ajuste de indicadores empresariales con los requerimientos del Global Reporting Initiative – GRI.
- La adhesión a la iniciativa *Caring for Climate*, lo cual ratifica el compromiso empresarial por la gestión del cambio climático, como parte del direccionamiento ambiental estratégico del Grupo EPM.

Compromiso con Iniciativas Externas

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



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 diez principios enmarcados en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción.

www.unglobalcompact.org

PRINCIPIOS	PRÁCTICAS EMPRESARIALES	ACCIONES
 Derechos Humanos	Declaratoria de Derechos Humanos	*Conjunto de principios empresariales que se extiende a sus grupos de interés. *Articulación de los mecanismo empresariales para la de denuncia y protección de los Derechos Humanos. *Diseño y aprobación del Marco de Actuación Ética. *Capacitación a empleados, proveedores, contratistas y comunidad en la materia. *Auditorías y revisión del cumplimiento en materia de Derechos Humanos a contratistas. *Divulgación del compromiso empresarial en el portal Web.
	Política de Protección de Datos (cumplimiento a la Ley 1581 de 2013)	*Derecho a la privacidad a través de la protección de los datos personales de trabajadores, ex trabajadores, jubilados, pensionados, usuarios, clientes, proveedores, contratistas y demás aliados estratégicos.
	Declaratoria de Equidad de Género	*Procesos de selección y contratación que garantizan igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. *Escala de asignación básica de cargos sin diferenciación de género. *Asignación de trabajo, formación y oportunidades de ascenso igual para hombres y mujeres. *Representación del 50% de hombres y 50% de mujeres a nivel directivo. *Condiciones de desempeño sin ningún tipo de discriminación o minimización a empleados valorados con discapacidad. *Divulgación del compromiso empresarial en el portal Web.

PRINCIPIOS	PRÁCTICAS EMPRESARIALES	ACCIONES
 Estándares Laborales	Convención Colectiva	*Reconoce y garantiza la libertad de asociación a través de la convención colectiva. *55% de los trabajadores se encuentra sindicalizado. *98% de los empleados cubiertos por los beneficios de la Convención Colectiva de Trabajo. *Incluyen aspectos referentes a condiciones de trabajo seguro, higiene y seguridad en el lugar de trabajo, estándar de vida adecuado y salud.
	Términos contractuales	*Revisión y seguimiento a contratistas en materia de trabajo infantil o forzoso. *Seguimiento a contratista y subcontratistas en el cumplimiento de la normatividad vigente, las condiciones de salud y seguridad de sus trabajadores
 Medio Ambiente	Política Ambiental	*Compromiso empresarial de mitigar y compensar los impactos ambientales generados en los procesos de la organización. *Política con alcance del Grupo Empresarial que se extiende a los grupos de interés. *Direccionamiento Ambiental Estratégico-DAE materializado a través del Plan Ambiental Estratégico-PAE.
	Sistema Integrado de Gestión	*Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma NTC-ISO 14001 *Objetivos de consumo sostenible y uso responsable *Metas e indicadores de rendimiento en la materia (IGAE) *Compensaciones Forestales *Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS) *Plan de Manejo de Residuos Peligrosos *Manejo de PCB *Programas de capacitación y concientización para empleados *Divulgación de políticas y prácticas ambientales *Diálogo con grupos de interés sobre cuestiones ambientales *Mediciones de Gases de Efecto Invernadero - GEI (alcances 1y 2)
	Alianzas y Cooperación	*Programa de mejoramiento ambiental y forestal del Parque de la Vida de Armenia *Convenio con la Universidad del Quindío y Colciencias para la evaluación del impacto causado a la vegetación y fauna silvestre el zonas de influencia de redes de energía
	Iniciativa Caring for Climate – C4C	Adhesión al compromiso voluntario en pro del cuidado del medio ambiente y el control de emisión de Gases Efecto Invernadero.

PRINCIPIOS	PRÁCTICAS EMPRESARIALES	ACCIONES
<p>Anticorrupción</p>	Política, lineamientos y reglas de negocios de Anticorrupción	*Definición y divulgación de principios y reglas de negocio asociados al compromiso de anticorrupción que se extiende a los grupos de interés. *Definición del Mapa de Riesgos de Corrupción de la organización *Identificación de riesgo de corrupción en los procesos (decreto 2641 de 2012 "Lucha contra la corrupción y Atención al Ciudadano.") *Identificación de riesgos de gobierno corporativo que incorporan temas de corrupción o que pueden afectar la relación Accionistas, Junta Directiva y Dirección. *Sensibilización acerca del tema con directivos y líderes de procesos
	Plan Anticorrupción	*Diseño y ejecución del Plan Anticorrupción de la organización (Decreto 2641 de 2012) *Divulgación del Plan Anticorrupción en el portal Web
	Medición de Transparencia	*Participación en la quinta medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia en empresas de servicios públicos domiciliarios. *Participación en la cuarta ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial con la práctica "Gestión del riesgo de corrupción en el modelo de gestión integral de EDEQ"
	Línea ética	*Canal para la denuncia de hechos y sucesos que en relación con la prestación del servicio de energía eléctrica. *Mecanismo para todos los grupos de interés (línea telefónica gratuita y correo electrónico)

EDEQ S.A. ESP participa activamente de espacios para la construcción y discusión propiciados por Instituciones, Asociaciones, Gremios, Corporaciones o Aliados estratégicos, fomentando acciones para la promoción de una gestión empresarial responsable⁷.



⁷ Los logotipos de las instituciones son usados a título de ilustración

Alianzas y cooperación

- En convenio con la Universidad del Quindío y Colciencias, EDEQ S.A. ESP desarrolla dos investigaciones con las que se busca evaluar el impacto causado a la vegetación y a la fauna silvestre que se encuentran en zona de influencia de redes de energía y realizar propuestas para un adecuado manejo de la infraestructura y la biodiversidad.



Fotografía: José Rafael Cano C.
Trabajador EDEQ S.A. ESP

- Se implementó exitosamente el contrato interadministrativo entre el Fondo Rotatorio de la Policía – FORPO y EDEQ S.A. ESP para dar conectividad al sistema integrado de emergencias y seguridad SIES QUINDIO fase 2 y la instalación de 90 cámaras de videovigilancia en la ciudad de Armenia. Con esta alianza se contribuye a la estrategia de seguridad del gobierno municipal y la Policía Nacional.



\$1,425
millones invertidos



- Desde 2011 y 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.

650
Individuos forestales sembrados



Nombre científico: Ceiba Pentandra (L.) Gaertn

Estrategia y análisis

Riesgos estratégicos

Como parte de la gestión integral de riesgos, EDEQ S.A. ESP reconoce la importancia de la gestión de los riesgos estratégicos como herramienta que permite identificar los eventos externos y tendencias que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y por ende el crecimiento y sostenibilidad del negocio. Se han identificado, y valorado los riesgos a través de la metodología NTC ISO 31000, definiendo controles y acciones para el tratamiento de aquellos que resulten calificados como inaceptables e inadmisibles.

En el año 2013, se realizó la valoración de los Riesgos Estratégicos definidos por el Grupo EPM para el negocio de Energía, aplicando criterios de calificación para las variables de probabilidad e impacto de ocurrencia.

En relación con la gestión de los riesgos identificados en los procesos de la organización, en el año 2013 se continuó con el monitoreo y control de los mismos a través del registro histórico de eventos o incidentes ocurridos.

Se identificaron 8 riesgos materializados, los cuales no presentaron consecuencias mayores para la organización, lo que permitió tomar las acciones tendientes a evitar que se materialice un riesgo de mayor impacto.

Se espera para el 2014 continuar trabajando en la importancia del registro histórico de eventos y la aplicación de controles de cada proceso.

Estrategia empresarial

Para el año 2013 se plantearon 8 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 EPM	NOMBRE DEL PLAN	CUMPLIMIENTO
Fortalecer las relaciones y la comunicación con los grupos de interés externos	Implementación modelo de responsabilidad social empresarial	85%
	Fortalecimiento de las buenas prácticas ambientales	100%
	Edeq en contacto	100%
	Tarjeta financiación social	100%
	Relacionamiento con proveedores y contratistas	84%
	Comunicación estratégica	96%
Creer en clientes y mercados	Gestión del mercado	98%
Lograr excelencia operacional en la prestación de los servicios	Mejoramiento en la eficiencia de los negocios (cargos D y C)	100%

El cumplimiento de las iniciativas estratégicas asociadas al Plan de Negocios EDEQ S.A. ESP 2013 – 2021 fue del 95% en general. Las desviaciones con respecto a las metas pactadas sirvieron como insumo para la construcción del Plan de Negocios 2014 – 2023 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.

Gobierno, Compromiso y Participación de los Grupos de Interés

Se han determinado mecanismos de diálogo para que las necesidades y expectativas de los grupos de interés se tengan en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de la empresa y se logre llevar a cabo la propuesta de valor para cada uno de ellos. El relacionamiento con grupos de interés tiene como propósitos:

- 🌱 Desarrollar confianza entre los grupos de interés y la empresa.
- 🌱 Educar e informar a los grupos de interés sobre las acciones empresariales que afectan a la sociedad y el entorno.
- 🌱 Conducir a un desarrollo sostenible equitativo teniendo en cuenta factores sociales, económicos y ambientales particulares del entorno.
- 🌱 Gestionar la reputación empresarial.
- 🌱 Construir relaciones de confianza de largo plazo.

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	Según la necesidad
	Reuniones itinerantes	x	x	Según la necesidad
	Cabildos abiertos	x	x	Según la necesidad
	Mesas de trabajo	x	x	Según la necesidad
	Visitas de auditoría	x		Permanente
	Páginas oficiales de los entes	x		Permanente
	Sitio web empresarial	x	x	Permanente
	Informe de gestión	x		Anual
COMUNIDAD	Relacionamiento cara a cara	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
	Sitio web empresarial	x	x	Permanente
	Mesas de trabajo de Participación ciudadana	x	x	Mensual
	Correo electrónico	x	x	Permanente
	Factura	x		Según la necesidad
	Encuentros de trabajo con vocales de control y líderes comunales	x	x	Permanente
Informe de gestión	x		Anual	
MEDIO AMBIENTE	Programas de conciencia ambiental para público interno	x	x	Permanente
	Programas de conciencia ambiental para público externo	x	x	Permanente
	Programa de televisión Nuestra Gente	x		Semanal
	Programa de radio "Al aire con la buena energía"	x		Semanal
	Boletines informativos	x		Según la necesidad
	Factura	x		necesidad
	Correo electrónico	x	x	Permanente
ACCIONISTAS	Reuniones ordinarias Junta Directiva	x	x	Mensual
	Asamblea de accionistas	x	x	Anual
	Sitio Web	x	x	Permanente
	Comisión de Auditoría	x	x	Trimestral
	Información de gestión de los negocios y resultados financieros.	x		Mensual
	Informe de sostenibilidad	x		Anual

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE INTERACCIÓN	INFORMATIVO	PARTICIPATIVO	PERIODICIDAD
EMPLEADOS	Foro de Gerencia	x	x	Mensual
	Boletín Nuestra Gente	x		Trimestral
	Tinto con el gerente	x	x	Según la necesidad
	Medios virtuales	x	x	Permanente
	Campañas	x	x	Permanente
	Carteleras	x		Permanente
	Grupos primarios	x	x	Periódico
	Capacitaciones, formación, aprendizaje			x
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Informe de gestión	x		Anual
	Encuentro de proveedores e interventores	x	x	Anual
	Sitio web (link proveedores)	x	x	Permanente
	Buzón de licitaciones	x		Permanente
	Boletines virtuales	x		
	Retroalimentación resultado de evaluaciones de contratista	x	x	Mensual
	Encuesta de satisfacción de proveedores	x		Anual
COMPETIDORES	Publicación y disponibilidad de información (informativo)	x		Permanente o Según la necesidad
	Informe de gestión	x		Anual
CLIENTES	Factura	x		Permanente
	Boletines informativos	x		Según la necesidad
	Sitio Web	x	x	Permanente
	Puntos de servicio al cliente en todo el Departamento	x	x	Permanente
	Programa de televisión "Nuestra Gente"	x		Semanal
	Programa de radio "Al aire con la buena energía"	x		Semanal
	Contact center	x	x	Permanente
	Mesas de trabajo personalizadas	x	x	Según la necesidad
Programas de relacionamiento	x	x	Permanente	
Informe de gestión	x		Anual	

El trabajo desarrollado por EDEQ S.A. ESP con los periodistas y comunicadores de los medios locales y regionales se focalizó en la respuesta oportuna a todas las necesidades de información. La empresa hizo presencia en los medios atendiendo las inquietudes de los comunicadores y de la ciudadanía, produjo y divulgó 76 boletines de prensa con información sobre la prestación del servicio, la gestión corporativa, los reconocimientos obtenidos y los programas de RSE y ruedas de prensa para presentación de eventos relevantes para la región.



Dentro de los temas propios de la gestión, la mayor presencia de EDEQ S.A. ESP en los medios de comunicación se debió por temas relativos a la comunidad. En otros ámbitos, EDEQ S.A. ESP figuró en temas importantes como información sobre nuevos servicios a prestar a los clientes y las alertas que emitió la empresa por los posibles engaños de terceros ciudadanos, entre otros temas.

Para conocer más acerca de la política de comunicaciones haga clic aquí





Las prácticas en cuanto a comunicación y marketing responsable se realizaron conforme a los lineamientos de la política de comunicaciones del Grupo EPM. En 2013 se revisó y modificó la circular por medio de la cual se actualizan los lineamientos de comunicaciones y se estableció un Manual de Comunicaciones, el cual señala la intención de hacer publicidad de manera responsable y acoger los lineamientos del “Marco de Actuación de Publicidad Responsable” de EPM.



En lo concerniente al cumplimiento de la normatividad relativa a la comunicación, EDEQ S.A. ESP publicó información sobre hurto de infraestructura en la parte posterior de la factura, en cumplimiento de las disposiciones de la resolución 20071300006525 de 2007 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD. En cuanto a contrataciones, todos los procesos que se realizaron durante 2013 fueron publicados en el sitio web conforme lo estipulan los artículos 3 y 12 del Manual de Contratación de EDEQ S.A. ESP 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 dicha información en junio de 2013 en el transpromo, al igual que la publicación de costos y 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, obligación que EDEQ S.A. ESP cumplió mensualmente con la publicación en el diario La Crónica del Quindío.

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. La Empresa informó sobre las suspensiones programadas del servicio en el sitio 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.

En el año 2013 se publicaron los correspondientes edictos emplazatorios en el diario La Crónica del Quindío informando el fallecimiento de tres pensionados y un edicto por fallecimiento de un trabajador activo de EDEQ S.A. ESP, conforme lo requiere el Código Sustantivo del Trabajo.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data la empresa publicó un aviso de prensa, envió correos electrónicos e informó en su sitio web la solicitud de autorización para el uso de los datos personales de los grupos de interés.





Fotografía: Edelberto Mantilla Londoño
trabajador EDEQ S.A. ESP

Desempeño Ambiental



Grupo·epm®

Medio Ambiente

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.

Caracterización

Es el entorno donde se desarrollan las actividades de la organización que generan impactos positivos o negativos bajo el marco del cumplimiento normativo y las autoridades ambientales* que vigilan y regulan el tema medioambiental en el Departamento.

*Autoridades ambientales: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS), Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) y la Contraloría General de Medellín (CGM).

EDEQ S.A. ESP cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma NTC-ISO 14001, que hace 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

Retos 2014-2015

- Fortalecer y adelantar las acciones integrales para abordar las causas y efectos del cambio climático.
- Establecer acciones, planes y programas para la Mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

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 son alineados a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial y la política integrada de gestión.

Política ambiental EDEQ S.A. ESP

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

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.

Para conocer más acerca de ésta política haga clic aquí



Materiales

EN1

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos - PMIRS, en 2013 se dio el tratamiento adecuado de los residuos generados en la empresa, partiendo de la separación en la fuente y la caracterización y aforo de los mismos.



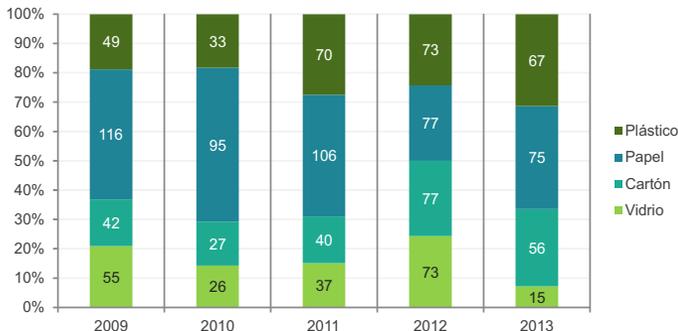
71%

Reducción residuos sólidos 2013 comparativo 2012 (vidrio, cartón, papel, plástico)

EN2

Por efecto de materiales reutilizados y chatarrizados, la empresa obtuvo ingresos por valor de \$104 millones para la capitalización del Fondo de Vivienda de la Empresa que beneficia a los trabajadores.

Distribución residuos sólidos generados 2009 - 2013



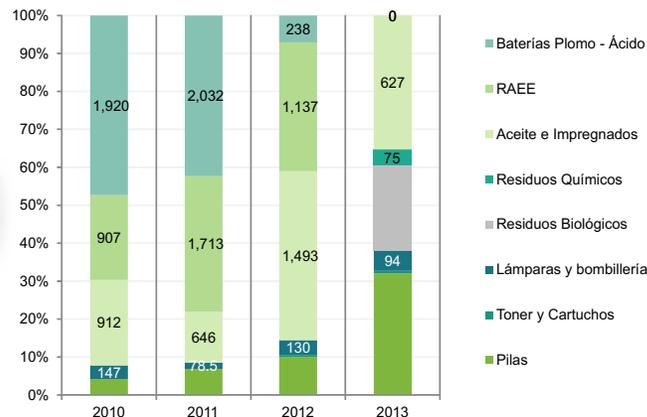
EN2

EN22

EN24



Distribución residuos sólidos generados 2009 - 2013



EN2

Gracias a la política de reutilización de materiales, la empresa logró la reducción de costos operativos por \$289 millones.

5.8% del total de material retirado de las redes es reutilizado.

EDEQ S.A. ESP realiza recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos generados, garantizando así las buenas prácticas de manejo de los mismos y la prevención frente a posibles contingencias dotando con kits de derrame y bandejas contenedoras a las diferentes sedes de la empresa.

EN24

En lo referente a los Bifenilos Policlorados - PCB, se realizó prueba cualitativa (KIT-clor-N-OIL) a 11 transformadores fuera de uso. Como resultado de este estudio ningún transformador presentó concentraciones mayores a 50 partes por millón, es decir, ninguno está contaminado con PCB.

De acuerdo con la Resolución 222 de 2011, donde se establecen requisitos para la gestión ambiental integral de equipos y desechos que consisten, contienen o están contaminados con Bifenilos Policlorados se están adelantando las actividades exigidas respecto a la identificación, georeferenciación y marcación de los transformadores según los sistemas de información de la empresa.



EN2

EN22

EN24



EN5



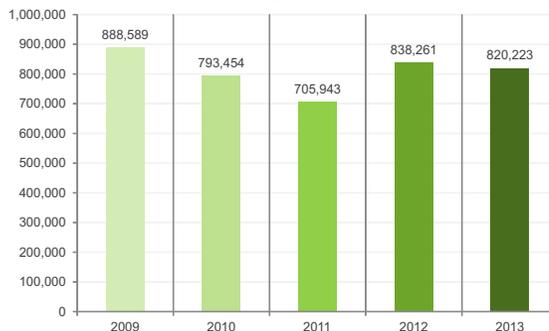
1,983 kilogramos de residuos peligrosos fueron entregados para disposición final.*

*Decreto 4741 de 2005 del Ministerio del Medio Ambiente.

En 2013 se incluyeron los residuos biosanitarios y los residuos químicos provenientes de las labores de aseo, en la generación de Residuos Peligrosos y se continuó con la campaña "Pilas pues!" con gran aceptación entre la comunidad.

Energía

Consumo total de energía (kW/h/año) 2009 - 2013



Reducción consumo energía 2009 - 2013

7.69%

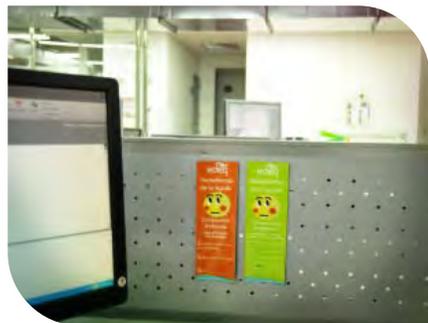
EN6

EN7

EN26



EDEQ S.A. ESP ha establecido un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, con el cual se suministra al personal interno y externo la información básica y establece las prácticas de operación en campo y en oficinas que conlleven a la prevención, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos ambientales. Se realizan inspecciones periódicas para verificar el comportamiento de los trabajadores frente al ahorro de energía, agua y manejo de residuos.



Aplicación Buenas Prácticas Ambientales 2013

Inspecciones	311
Penalizados (Comparendos)	63
Premiados	136

Constantemente se capacita al personal en temas inherentes al cuidado del medio ambiente y se incentiva a continuar con las buenas prácticas ambientales a los trabajadores que mejor apliquen los requisitos establecidos en el Manual.

EN7

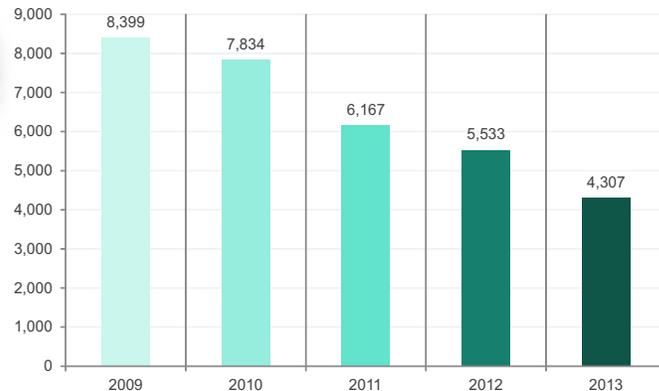
Para reducir el consumo de agua en las instalaciones de EDEQ S.A. ESP, se realizaron campañas educativas con el fin de concientizar a los trabajadores en cuanto al uso de las baterías sanitarias y cocinetas. Adicionalmente se realizaron mantenimientos correctivos y preventivos en todas las sedes y se instalaron baterías y griferías ahorradoras.

Reducción consumo de agua 2009 a 2013 **48%**

EN5



Consumo total de agua (m³/año) 2009 - 2013



Reducción consumo de agua 2012 a 2013 **22%**

EN10

La sede de Mantenimiento de redes o Sede bioclimática cuenta con un diseño de captación y recirculación de aguas lluvias que permite almacenar y reutilizar este recurso natural. Allí se reutilizaron alrededor de 132m³ de agua durante 2013, para el riego del muro y la terraza verde de la sede.



SEDE DE MANTENIMIENTO	CONSUMO m ³	AGUA RECIRCULADA (Medición realizada a partir de agosto 2013)	AHORRO
Consumo en m ³	329	132	197

Biodiversidad

EN11

EN13

EU13



Con el propósito de prestar el servicio de Distribución y Comercialización de energía en el departamento del Quindío, es necesario hacer algunas intervenciones forestales en las zonas de influencia de las redes de energía para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y evitar accidentes eléctricos, según las exigencias del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE.

Para compensar este impacto ambiental la empresa ha sembrado desde el 2009 cerca de 9,500 árboles en el Departamento, el 70% de los cuales están ubicados en la quebrada La Carelia, afluente del Río Quindío ubicada en la zona de Cocora, municipio de Salento.



Emisiones, vertidos y residuos

EN 16

EDEQ S.A. ESP realizó dos mediciones de Gases de Efecto Invernadero - GEI⁶ en 2013, cuyos alcances fueron:

Emisiones Alcance 1: Emisiones directas de GEI, provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la empresa, como emisiones provenientes de la combustión de combustibles fósiles en fuentes fijas para generación de electricidad, combustión de combustibles fósiles en vehículos para transporte de personal, emisiones fugitivas provenientes de procesos propios o controlados por la empresa.



EN 16

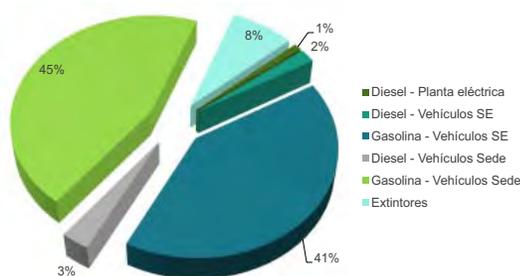
Emisiones Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI provenientes de la generación de electricidad, calor o vapor importado o adquirido, suministrado por fuentes externas a las fronteras de la organización y consumido en ella misma. Las emisiones del alcance 2 ocurren físicamente en la planta donde la electricidad es generada, y se deben contabilizar como alcance 2 para evitar la doble contabilidad de emisiones.

Alcance	Actividad realizada en 2012	Cantidad	Unidad	tonCO ₂ e/año	Aporte
Alcance 1	Combustible Diesel - Registro de consumo de la Planta Eléctrica de Emergencia	140.00	Gal	1.41	0.04%
	Combustible Diesel - Registro de consumo de grúas, tanques, busetas, SE	389.21	Gal	3.93	0.11%
	Combustible Gasolina - Registro de consumo de grúas, tanques, busetas, SE	7,840.02	Gal	69.89	2.02%
	Combustible parque automotor - Diesel	479.00	Gal	4.83	0.14%
	Combustible parque automotor - Gasolina	8,537.00	Gal	76.11	2.20%
	Emisiones fugas extintores- Solkafiam	170.20	kg	13.11	0.38%
Total Scope 1				169.28	
Alcance 2	Consumo electricidad instalaciones de la organización	837,673	kWh	103.87	3.00%
	Consumo electricidad por pérdidas de energía - Pérdidas técnicas	25,715,524	kWh	3,188.72	92.11%
Total Scope 2				3,292.60	
Total Scope 1+2				3,461.87	

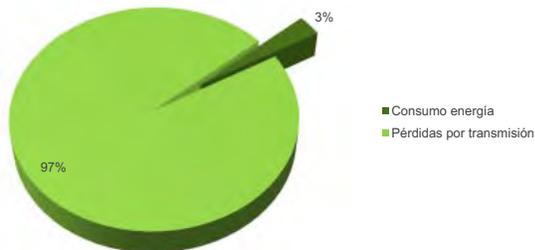
⁶Un inventario de Gases Efecto Invernadero-GEI es un estudio que permite contabilizar las emisiones de GEI, sea a nivel de país, región o empresa en busca de desarrollar estrategias y políticas, estimar la magnitud de sus emisiones, evaluar el desempeño y proyectar las tendencias de dichas actividades

En este sentido, se presentaron los resultados de las mediciones de los dos alcances, dando como resultados que el 92% de las emisiones están asociadas a las pérdidas técnicas por distribución de electricidad. El 5% restante corresponden a las emisiones asociadas a las demás actividades y operaciones de la organización.

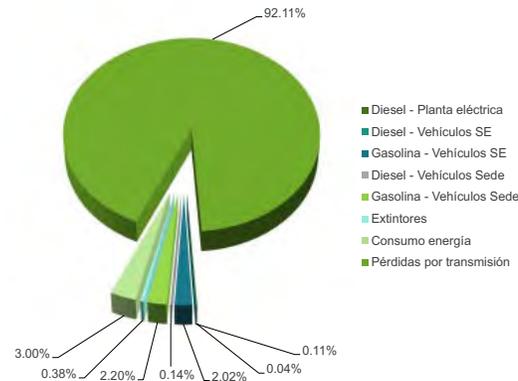
Distribución GEI - Alcance 1 año 2012



Distribución GEI - Alcance 2 año 2012



Emisiones totales GEI - año 2012



Las pérdidas por la distribución de energía son las responsables del 92% de las emisiones de GEI de la organización.

Medición realizada por Grupo EPM para EDEQ

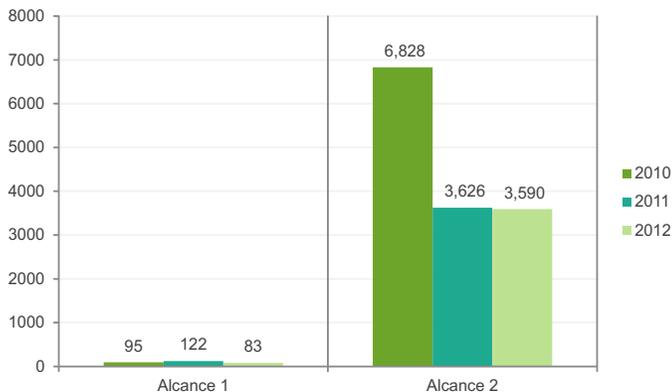
2010 6,923 tCO₂e

2011 3,747 tCO₂e

2012 3,672 tCO₂e

2010 fue un año con pocas lluvias, se debió compensar la falta de generación hidroeléctrica con generación térmica, y como consecuencia, el factor de emisión del Sistema Interconectado Nacional se incrementó y las emisiones por consumo de electricidad en el 2010 fueron mayores que en el año 2011 y 2012.

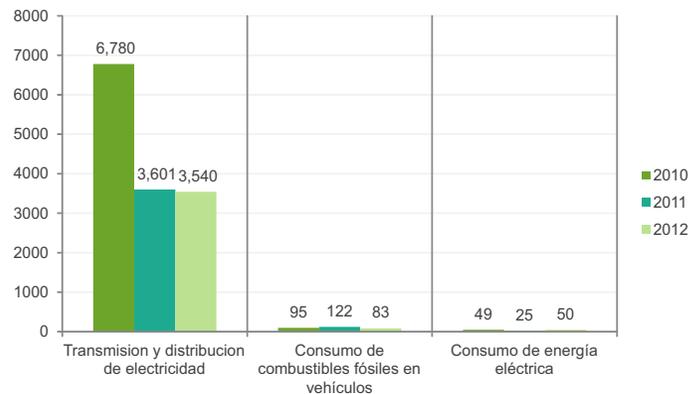
Emisiones (tCO₂e)* por alcance 2010- 2012



* (tCO₂e) Toneladas de dióxido de carbono equivalente.

Las emisiones de alcance 2 corresponden a las emisiones indirectas por la generación de electricidad que es consumida por la empresa. Para el caso de EDEQ S.A. ESP estas emisiones se debieron al consumo de energía eléctrica comprada a la red y a las pérdidas técnicas en transmisión y distribución de energía.

Medición GEI por actividad 2010 - 2012



Para todos los años, la principal fuente de emisión de GEI fueron las pérdidas técnicas en transmisión y distribución de electricidad, que corresponden a emisiones indirectas de alcance 2. Las emisiones por consumo de energía eléctrica representaron menos del 1% del total de las emisiones de la empresa, para todos los años, mientras que las emisiones por consumo de combustibles fósiles en vehículos no tuvieron un impacto importante en las emisiones totales.

Una reducción en las pérdidas técnicas en transmisión y distribución, generaría una disminución en las emisiones indirectas de la empresa; mientras que aumentos en las pérdidas técnicas generarán aumentos en las emisiones indirectas.

Sin embargo, entre en el año 2010, estas emisiones se incrementaron con respecto a 2011 y 2012, mientras que las pérdidas técnicas se mantuvieron casi constantes, incluso con ligeras disminuciones, los tres años.

EC9



Caring for Climate es una iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas que reúne a empresas líderes a nivel mundial en gestión del cambio climático.

La adhesión de EDEQ S.A. ESP a la iniciativa *Caring for Climate* indica el compromiso empresarial por ayudar a prevenir una crisis del cambio climático mediante la puesta en práctica de actividades encaminadas a medir, reportar y

gestionar la huella de carbono corporativa y con ello gestionar el cambio climático. Este compromiso incluye evidenciar soluciones, compartir experiencias, informar políticas públicas y propender por el cuidado del medio ambiente, desde las acciones empresariales del día a día.

EN5

Como pilar fundamental de la gestión ambiental en EDEQ S.A. ESP se desarrollan campañas y actividades de capacitación lúdica que permiten afianzar los conocimientos y las buenas prácticas de los trabajadores, entre las cuales se destacaron en 2013:

EN6

EN7

EN26



Concurso “Miss y Mister Reciclaje”: Concurso realizado en busca de fortalecer la conciencia ambiental frente al manejo de los residuos sólidos, con la elaboración de vestidos a partir de materiales generados en la empresa y con potencial aprovechable, provenientes de la separación en la fuente, realizada por los trabajadores.



Vestidos realizados con residuos reciclados de los procesos.

Formación y toma de conciencia	
Temas	Trabajadores Impactados
PMIRS	105
Manejo Emergencias	8
SIG sobre la mesa	180
Reinducción Interventores	42
Residuos Peligrosos	8

Adicionalmente se realizaron capacitaciones para reforzar los conocimientos y aclarar las dudas existentes frente al manejo de residuos sólidos comunes y peligrosos, actuación frente a emergencias y conocimientos generales de la gestión ambiental.

Otras iniciativas para mitigar los impactos ambientales han sido la disminución en el uso de productos químicos para realizar las actividades de aseo y cafetería, la utilización de papel reciclado en la impresión de documentos y la solicitud de requerimientos al proveedor de insumos de papelería respecto a condiciones que garanticen el origen y uso de los materiales amigables con el medio ambiente.

EN29

Transporte

Para la vigencia 2014 se llevará a cabo la medición del Alcance 3 de Huella de Carbono. Este alcance es una categoría de reporte opcional que permite tratar todas las emisiones indirectas, consecuencia de las actividades de la organización que se originan en fuentes de GEI que no pertenecen o no son controladas por la organización. Por ejemplo viajes de negocios y desplazamientos diarios de empleados, utilización de productos y servicios vendidos, entre otros.

EN30

General

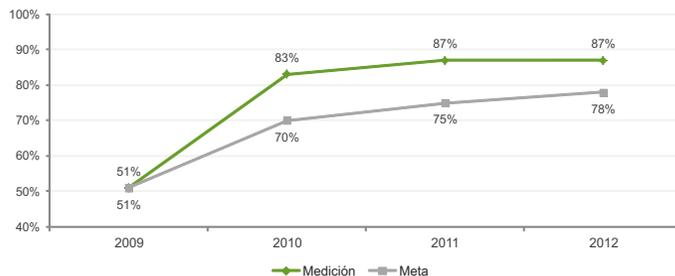
Inversión Ambiental

Vigencia	Inversión ambiental (\$ millones)
2010	605
2011	987
2012	702
2013	975

Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE

El Índice de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE es un indicador que mide el desempeño ambiental y el cumplimiento de los lineamientos del Plan Ambiental Estratégico 2012 – 2015 y de la política ambiental del Grupo EPM en cada una de las empresas que lo conforman.

Evolución IGAE EDEQ S.A. ESP







Desempeño Social



Grupo-epm®

ENFOQUE DE GESTIÓN

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

Comunidad: Acercar a la comunidad a la empresa 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.

Proveedores: 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.

Política Responsabilidad Social Empresarial – RSE

“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”

Para ver más acerca de esta política dé clic aquí



Prácticas laborales y ética de trabajo

Grupo de interés: trabajadores

Caracterización

Es el grupo humano que promueve y logra materializar la estrategia empresarial, compuesto por 362 trabajadores directos segmentados así: 57% hombres y 43% mujeres. El 94% del personal es oriundo del Quindío y el 6% de otros Departamentos.

Retos 2014-2015

- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Mejorar el nivel de empleabilidad de los trabajadores, a través de actividades de capacitación, formación y certificación por competencias laborales.
- Mejorar competencias en liderazgo de directivos.
- Incorporar en la cultura organizacional los aspectos relacionados con la gestión ética.



Política de Gestión Humana

“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”.

Para ver más acerca de esta política dé clic aquí



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

Se definieron lineamientos de prevención y desestimulación del consumo o dependencia del cigarrillo, alcohol y otras drogas y sustancias psicoactivas entre el personal de EDEQ S.A. ESP y contratistas, para crear conciencia sobre los problemas y consecuencias negativas que se ocasionan en el ámbito personal, laboral, familiar y social, así como el manejo y apropiación de soluciones.

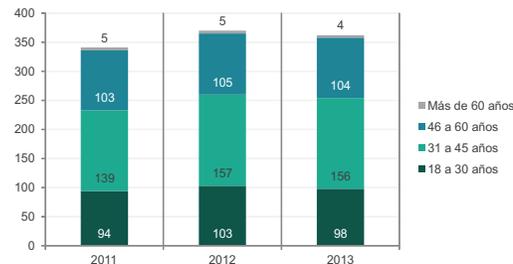
Asimismo EDEQ S.A. ESP velará por el cumplimiento a la prohibición legal de consumo de sustancias alucinógenas y psicoactivas, no sólo en el lugar de trabajo, sino en cualquier de las instalaciones, espacios, eventos o actividades empresariales.

Empleo

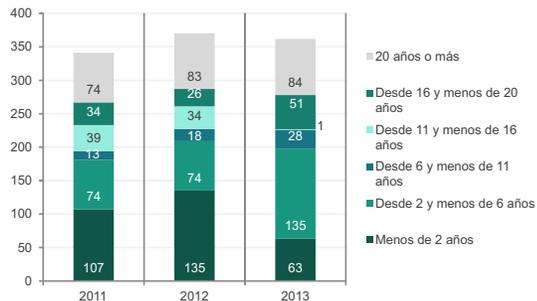
La planta de personal de EDEQ S.A. ESP se caracteriza de la siguiente manera:

			Total
2011	56%	44%	341
2012	56%	44%	370
2013	57%	44%	362

Planta de personal distribuida por edades 2011 - 2013



**Planta de personal distribuida por antigüedad
2011 - 2013**



Durante la vigencia 2013 se presentaron 25 retiros de personal correspondientes al 6.91% los cuales en su orden correspondieron a:

- ♥ Reconocimiento de pensión de vejez
- ♥ Retiro voluntario
- ♥ Terminación de contrato por cumplimiento del periodo pactado
- ♥ Fallecimiento
- ♥ Movilidad Grupo EPM
- ♥ Reconocimiento pensión de invalidez

Nuevas contrataciones
2013

28
Trabajadores

Planta de personal distribuida por grupo profesional 2011 - 2013



Tasa de rotación de empleados	2011		2012		2013	
Rango de tiempo de servicios alcanzado						
Rango de tiempo de servicios alcanzado	Número de personas del rango retiradas en el año	% de retiros en el rango	Número de personas del rango retiradas en el año	% de retiros en el rango	Número de personas del rango retiradas en el año	% de retiros en el rango
Menos de 2 años	9	8%	24	17%	10	16%
Desde 2 y menos de 6 años	1	1%	5	7%	2	1%
Desde 6 y menos de 11 años	0	0%	0	0%	4	14%
Desde 11 y menos de 16 años	0	0%	0	0%	1	100%
Desde 16 y menos de 20 años	1	2%	0	0%	1	2%
20 años o más	6	8%	3	3%	7	8%
Total:	17	4%	32	8%	25	7%
Rango de edad						
18 a 30 años	4	4%	14	14%	7	7%
31 a 45 años	5	3%	11	7%	8	5%
46 a 60 años	6	6%	4	4%	7	7%
Más de 60 años	2	40%	3	60%	3	75%
Total:	17	5%	32	9%	25	7%
Género						
Masculino	11	5%	19	9%	14	7%
Femenino	6	4%	13	8%	11	7%
Total:	17	5%	32	9%	25	7%
Tipo de Contratación						
Indefinido	9	3%	11	4%	13	5%
Fijo	8	10%	21	19%	12	11%
Total:	17	5%	32	9%	25	7%

EC9

Procesos de selección 2013:

- 8** Convocatorias externas
- 1** Convocatoria interna
- 2** Procesos para Profesionales en formación

Total aspirantes 245

- 6** Trabajadores de contratistas vinculados a término fijo e indefinido
- 33** Ascensos internos

En las convocatorias para selección de personal durante 2013 se incluyó 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 procesos de selección o vinculación.

Se dio continuidad al programa Profesionales en Formación, con el fin de brindar oportunidad de experiencia laboral a los mejores egresados en distintas áreas del conocimiento, con posibilidad de vinculación posterior a los cargos que la organización requiera. Durante la vigencia se vincularon al programa 6 profesionales provenientes de los procesos de selección y pasantes universitarios.

Costo laboral \$57 millones.

LA3



El plan de beneficios que EDEQ S.A. ESP brinda a sus trabajadores, incluye aspectos legales y convencionales que se otorgan a los trabajadores sindicalizados y convencionales, estos incluyen

beneficios considerados como no monetarios, que aportan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias con el fin de lograr integración, motivación y fomento de valores entre los colaboradores de la organización. Algunos de los beneficios se extienden a practicantes y pasantes o trabajadores a término fijo.



Inversión en beneficios para trabajadores

\$1,831

millones



Inversión actividades de acondicionamiento físico y deportes

\$200

millones

EDEQ S.A. ESP participó en los Juegos Nacionales del Sector Eléctrico en los cuales se obtuvieron medallas así:



Disciplina	Medallas
Futbol Femenino	Plata
Futbol masculino	Bronce
Tejo	Bronce
Natación	2 oros - 1 plata

Inversión en dotación al personal 2013 \$238 millones

Para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, se apropiaron recursos para el Fondo de Vivienda destinados a compra de vivienda y liberación de gravámenes de los trabajadores.



Finalizado el año 2013 el 80% de los trabajadores de EDEQ S.A. ESP poseen vivienda propia, lo que corresponde a un incremento del 4% respecto al año 2012.

Tasa retención trabajadores contratados a término indefinido 95%

Tasa rotación 5.16% lo que equivale a un porcentaje de rotación baja en la organización.

Relaciones empresa/trabajadores

En lo concerniente al respeto por la libertad de asociación, de los 362 trabajadores contratados directamente por la empresa, el 98% está cubierto por los beneficios de la Convención Colectiva de Trabajo, la cual fue firmada entre SINTRAELECOL Quindío y la EDEQ S.A. ESP en 2006.



Trabajadores sindicalizados **55%**

Por el principio de libertad de asociación, todos los trabajadores tienen el derecho de afiliarse al Sindicato, para promover y defender sus respectivos intereses colectivos.

Seguridad laboral



Representación trabajadores en Comités de seguridad y salud⁹ 5%

Los Comités de seguridad y salud dan cobertura a todos los trabajadores y centros de trabajo, se reúnen y capacitan periódicamente, generando informes y recomendaciones en términos de salud y seguridad en el trabajo para toma de decisiones que redunden en el bienestar de los trabajadores:

⁹ Indica que de la totalidad de los trabajadores de EDEQ S.A. ESP, el 5% participa en comités de seguridad conformados de manera equitativa entre representantes de la dirección y de los trabajadores.

Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO: Comité creado para analizar aspectos relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades laborales y vigilancia sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Reglamentado por la Resolución 2013 de 1986.

Comité de Convivencia Laboral: Comité creado para analizar de manera preventiva aspectos de relaciones laborales e interpersonales, con el propósito de prevenir cualquier forma o manifestación de maltrato o acoso laboral. Reglamentado por la Resolución 652 de 2012.

LA7

Las tasas de absentismo (ausentismo) para el año 2013, a causa de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, así como las de absentismo de empleados ausentes del trabajo por cualquier tipo de incapacidad, se basó en el cálculo de días perdidos, días naturales o calendario, ya que la normatividad vigente para el caso de Colombia, cuenta la incapacidad desde el mismo día de su ocurrencia de manera consecutiva.

Se incorporaron los accidentes leves que generaron lesiones en los trabajadores, sin importar su gravedad; ninguno de ellos generó pérdida de vidas humanas, ni incapacidades permanentes o invalidez.



Nombre del Indicador	LA7	Fórmula	Datos	Factor	Resultado
Tasa de Accidentes	IR	No. Total de accidentes	32	200	7.20
		Total de horas trabajadas	885,873		
Tasa de enfermedades profesionales	ODR	No. Total de enfermedades ocupacionales	0	200	0.00
		Total de horas trabajadas	885,873		
Tasa de días perdidos	IDR	No. Total de días perdidos	100	200	22.6
		Total de horas trabajadas	885,873		
Tasa de Absentismo	AR	No. Total de días perdidos por (ausencia)	1,755	200	3.97
		Total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el periodo*	88		

* Bases del cálculo: 365 días laborales, menos 100 días no hábiles, menos 16 días hábiles de vacaciones, lo cual da un total de 249 días de trabajo previstos para un trabajador por año. Para un promedio 372 trabajadores. Esto es igual a 249 por 362 lo cual suma 90,138 menos días perdidos por ausencia para el año 2013. Resultado denominador 88.383.

* Días de vacaciones: 15 legales

* Días de vacaciones por convención: 1 extralegal

*Este indicador no discrimina los datos desglosados de forma discriminada por región ni por sexo.



Programas de educación, formación, y prevención de riesgos

Programa	Temas	Involucra a trabajadores directos	Involucra a trabajadores contratistas
Prevención de enfermedades de origen común	*Cáncer de Seno	x	x
	*Cérvix		
	*Enfermedades gástricas		
	*Desparasitación		
	*Cuidado visual y oral		
	*Nutrición y actividad física		
Programa de pausas activas	*Enfermedades silenciosas		
	*Prevención de enfermedades relacionadas con los riesgos de carga física (ergonomía laboral).	x	
Capacitación	Espacio confinado, rescate y señalización vial	x	x
	*Protocolos de reporte de incidentes	x	
	*Manejo seguro de extintores		
Capacitación para trabajadores que laboran en alturas	*Protocolos de ascenso y descenso en pretales y en escaleras	x	
	*Técnicas de rescate en alturas		
	*Primeros auxilios		



Durante 2013 se realizaron campañas internas informativas relacionadas con la gripa e influenza, desórdenes musculoesqueléticos, dolor lumbar, autoexamen de seno, uso adecuado de medicamentos inyectables, prevención de accidentes cardíacos, pausas activas, revisión de neumáticos (llantas), entre otras.

Dando cumplimiento la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, se realizó la medición del Riesgo Psicosocial que comprende aspectos intralaborales, extralaborales y características intrínsecas del trabajador. Aspectos que al interactuar, pueden influir en la salud y desempeño de las personas.

Los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial, dieron cuenta que el factor de riesgo psicosocial en general puntúa en riesgo bajo. De la misma manera existen dimensiones que puntuaron en riesgo medio y alto (forma A con personal a cargo y forma B sin personal a cargo), las cuales requieren intervención a mediano y a largo plazo como mecanismos preventivos y de mantenimiento.

¹⁰ Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A).
Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).

LA9

La Convención Colectiva de Trabajo contempla los siguientes aspectos dentro de sus asuntos de salud y seguridad en beneficio de los trabajadores:

a) 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.

b) Asignación de cargos de acuerdo con las condiciones físicas que adquieran los trabajadores por causas de accidentes de trabajo, enfermedades laborales o no laborales, y que puedan desempeñar según las recomendaciones de calificación de pérdida de la capacidad laboral.

c) Realización anual de exámenes de laboratorio como parte del programa de medicina preventiva y del trabajo.

d) 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.

e) 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.

f) Establecimiento e implementación de un programa de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la normatividad vigente aplicable a la empresa.

g) 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.

h) Disposición de recursos humanos, financieros y físicos para el cumplimiento de aspecto de seguridad y salud ocupacional.

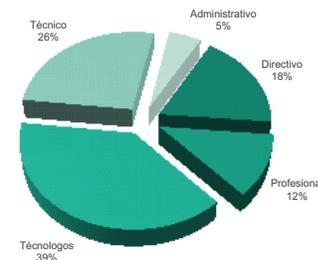
i) Suministro de dotación en concordancia a las labores desempeñadas por el trabajador

Formación y educación

LA10

Grupo Profesional	No. Empleados	%	Horas Formación	hrs/ hombre
Directivo	6	2%	720	120.1
Profesional	91	25%	7075	77.7
Tecnólogos	34	9%	8767	257.9
Técnico	55	15%	9637	175.2
Administrativo	176	49%	5989	34
Total	362	100%	32189	88.9

Capacitación hrs/hombre año 2013



Entre 2011 y 2013 se han invertido alrededor de \$500 millones en capacitación al personal de la organización.

LA11

EU14



Durante el año 2013 se dio continuidad al programa de extensión de la Tecnología Eléctrica en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, a través del cual se logrará el cierre de brechas de formación de 28 trabajadores y contratistas de la empresa, cuyo perfil del cargo requiere de tecnológicos en electricidad.



Se llevó a cabo también un programa para el desarrollo de competencias directivas, con el fin de potenciar en directivos y profesionales con personal a cargo, competencias en liderazgo y manejo de equipos de trabajo.

La formación se hizo extensiva a los trabajadores de contratistas, con los cuales se realizaron capacitaciones en mecánica diesel y en electricidad automotriz, de las cuales también participaron trabajadores de EDEQ S.A. ESP.

Inversión en capacitación y formación **\$119** millones

Impacto **129** Trabajadores

LA12

La medición del desempeño de los trabajadores 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 con los objetivos organizacionales y a los propósitos estratégicos organizacionales. Para el año 2013 fue valorado el 92% del total de empleados posibles a evaluar que cuentan con contrato a término indefinido.

Promedio desempeño de los trabajadores 98%

REQUERIDOS A VALORAR	VALORADOS	COBERTURA
246	226	92%
Mujeres	82	36%
Hombres	144	64%
Total	226	100%

Diversidad

Del total de empleados de EDEQ S.A. ESP hacen parte dos personas valoradas con discapacidad para laborar, a quienes la empresa brinda condiciones de desempeño indiferentes de algún tipo de discriminación.

EU 16

EDEQ S.A. ESP modeló la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los lineamientos y reglas de negocio internas las cuales dan cuenta de las exigencias, deberes, derechos y obligaciones de la empresa, de sus trabajadores y los de sus contratistas en referencia a la salud y seguridad.

Con el fin de cumplir con las exigencias de propias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y la certificación otorgada en NTC-OHSAS 18001, constantemente se revisan los documentos de condiciones contractuales, estableciendo pautas generales y específicas que garantizan el cumplimiento de la normatividad vigente y las condiciones de salud y seguridad para contratistas y subcontratistas de la empresa.

Política de Seguridad y Salud ocupacional

“La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP promueve todas aquellas actividades relacionadas con la prevención de lesiones y enfermedades derivadas de condiciones laborales para sus trabajadores y contratistas; implementando actividades para el control de los peligros y riesgos derivados del desempeño propio de los procesos de la organización.

Para el cumplimiento de este propósito, la alta gerencia se encuentra comprometida con el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en pro de velar por el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable y el mejoramiento de la calidad de vida, gracias a la participación y compromiso activo de sus colaboradores, la destinación de los recursos necesarios para su implementación, la divulgación de sus políticas, lineamientos y estándares de trabajo sano y seguro.”

Para ver más acerca de esta política dé clic aquí



Empleo generado en la región a contratistas y subcontratistas

EU17

Concepto	Número de empleos generados 2013
Mantenimiento locativo y mercadeo lúdico	4
Aseo y Cafetería	18
Fotocopiado	1
Mantenimiento impresoras	1
Control pérdidas de energía	65
Facturación	51
Mantenimiento de masa forestal	29
Mantenimiento de redes	20
Contrato de obras	75
Impresión factura de energía y empaquetamiento de insertos en la factura	1
Atención de llamadas para preventa, venta, posventa, telemercadeo, cobranzas y actualización de base de datos	7
Levantamiento de información de telemidas de las fronteras comerciales	1
Vigilancia	52
Transporte	27
Mesa de ayuda	4
Digitalización informática e histórica de la empresa	4
TOTAL EMPLEO INDIRECTO GENERADO	360

EU21

Cada sede de la empresa cuenta con planes de emergencia individuales y sus respectivos protocolos de actuación para las emergencias valoradas como críticas. Durante 2013 se realizaron valoraciones de vulnerabilidad dados los avances en inversiones, adquisición de recursos y capacitación, los cuales mejoraron la capacidad de respuesta de EDEQ S.A. ESP ante posibles emergencias.

Avances 2013:

a) Participación en reuniones sectoriales de preparación y respuesta ante emergencias a nivel municipal y departamental, para la construcción de planes de continuidad del negocio, con el propósito de garantizar sinergias con entes gubernamentales: Gobernación del Quindío, alcaldías municipales, Comité para la Gestión del Riesgo, y el cumplimiento de lo establecido en la ley 1593 de 2012, por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

b) Capacitación a brigadistas en primeros auxilios y certificación con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.



c) Socialización de amenazas de riesgos críticos para cada sede y realización de simulacros de evacuación para todas las sedes de la empresa.



d) Actualización de señalética en las sedes de la empresa y equipos para el control de incendios.

e) Diseño de programas de trabajo en alturas, trabajo en espacios confinados y rescate, trabajo que tendrá continuidad en el 2014.

periodo con dicha infraestructura, ninguno involucró accidentes o incidentes de trabajadores propios o de contratistas de la empresa.

A su vez en el año 2013 no se presentaron en EDEQ S.A. ESP casos de juicios legales relacionados con enfermedades profesionales de sus trabajadores.

Es importante aclarar que los eventos relacionados corresponden a aquellos que fueron reportados a la empresa, pero no implicó que hayan sido asumidos por ella.

EU25

PR2

Durante el año 2013, se reportaron 3 eventos en los cuales 2 personas sufrieron heridas y 1 persona falleció. Uno de los casos involucró el contacto con redes eléctricas de propiedad de la empresa, el cual se generó por la violación de distancias mínimas de seguridad y los dos restantes por fallas en las instalaciones internas de la vivienda y en adecuaciones hechas por terceros (cable-operadores) sobre infraestructura de EDEQ S.A. ESP. De los casos presentados en el

Comunidad

El conocimiento y prácticas empresariales enfocadas en la comunidad permitió realizar un aporte desde diferentes escenarios y articular esfuerzos colectivos para llevar a cabo procesos más humanos, integrales y coherentes con la política de Responsabilidad Social Empresarial hacia la comunidad quindiana durante 2013.

Caracterización

Para EDEQ S.A. ESP la comunidad es el grupo de personas que comparten necesidades, intereses y valores, organizados en una estructura social quienes se ven beneficiados o impactados con la actividad empresarial.

Retos 2014-2015

- Identificar las expectativas y necesidades de la comunidad frente a la prestación del servicio.
- Propiciar espacios de participación ciudadana y los procesos de comunicación bidireccional.
- Fortalecer el relacionamiento y generación de confianza con la comunidad.



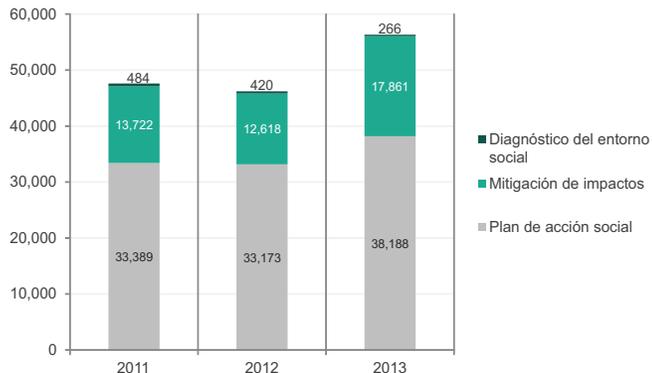
Teniendo en cuenta la importancia de un desarrollo sostenible entre la organización y el grupo de interés Comunidad, EDEQ S.A. ESP ha implementado en los últimos años programas sociales que permiten afianzar los procesos de comunicación, fidelización, defensa del mercado y satisfacción con este grupo de interés, donde el acercamiento, la confianza y el bienestar de ambas partes es el común denominador en todas las actuaciones.

Enmarcados en tres grandes líneas de trabajo, la compañía busca la sostenibilidad y rentabilidad del negocio, es así, como a través del Diagnóstico del Entorno Social, la Mitigación de Impactos Sociales y el Plan de Acción Social, se materializan las acciones de relacionamiento permanente con la comunidad.

Entre los años 2011 y 2013 la empresa dio continuidad a la ejecución de estas estrategias sociales en los 12 municipios del Departamento con una cobertura de 150,121 personas, entre niños, niñas, jóvenes y adultos, que representa alrededor de una cuarta parte de la población del Departamento, teniendo como base fundamental la educación social y la humanización de la prestación del servicio como un proceso de comunicación permanente, transparente y veraz.



Cobertura programas y proyectos sociales (personas) 2011 - 2013

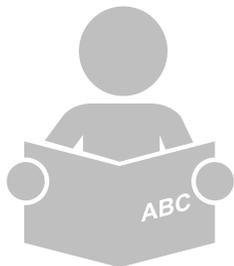


En total 65,452 niños y niñas han hecho parte activa de los programas educativos en estos tres años, donde la lúdica es la principal herramienta en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Programas de formación como Semillero Energético, Actividades Lúdicas, Club de Lectura “Mi Cultura, Mi Ciudad”, Vocales de Control Social estudiantil y Energía en el Aula, hacen parte de la estrategia empresarial para fidelizar futuros clientes y aportar a la educación de la población infantil del Departamento. Estos tres últimos programas conforman una nueva iniciativa pedagógica que se sumaron a la oferta educativa que se desarrolla en el Departamento.

De esta manera se logró vincular el tema de la energía eléctrica y sus beneficios a los Planes Educativos Institucionales - PEI y a los currículos de las asignaturas de Matemáticas, Sociales y Ciencias Naturales de los grados 4° y 6° de algunas instituciones educativas públicas de Armenia.



Por otro lado, 30 niños y niñas hicieron parte de un espacio de construcción ciudadana, formándose como líderes en temas relacionados con la vida comunitaria y el control social de los Servicios Públicos.



Como un aporte de la empresa para el fortalecimiento de los lazos familiares, se generaron espacios de reflexión en torno a la lectura de cuentos orientados a la participación ciudadana, riesgo eléctrico y valores, que permitieran asumir compromisos respecto a su relación con el entorno.

Teniendo en cuenta que los jóvenes son los futuros líderes de la región, se han implementado programas educativos que pretenden aportar a la formación y satisfacción de estos clientes potenciales. Este propósito se lleva a cabo a través de alianzas y convenios interinstitucionales con la Secretaría de Educación Municipal, la Personería de Armenia y algunas Universidades del Departamento.

4,331 jóvenes han hecho parte de esta iniciativa durante los años 2011, 2012 y 2013, en un intercambio de conocimientos que fortalecen las competencias del Ser, Saber, Hacer y Convivir como ejercicio ciudadano y formación humana.

Según información suministrada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, la población juvenil en el departamento del Quindío con proyección al año 2013 asciende a 49,508, de la cual, 4,331 jóvenes que corresponde al 8.7% fueron vinculados a los programas educativos de la empresa, tales como: Investigadores de la Energía, Diplomado en Formación Humana y Valores Cívicos; espacios donde compartieron experiencias, saberes y vivencias que aportaron a la construcción del proyecto de vida.



Con la población adulta del Departamento, la organización fomenta a través de una articulación de esfuerzos interinstitucionales, encaminados a proyectar con los líderes comunales, ediles, vocales de control social, veedores, diferentes grupos sociales, organizaciones y comunidades, procesos formativos como un mecanismo para promover la corresponsabilidad, el desarrollo social y comunitario.

Es así, que programas como Escuela de Formación de Líderes, Capacitaciones Energía con Responsabilidad, Mesas de Trabajo, Conversatorios y Encuentros Comunitarios, se han convertido en la estrategia de acercamiento y de relacionamiento permanente con la comunidad.



Entre los años 2011 y 2013 34,967 personas participaron en diferentes escenarios de capacitación enfocados en tres bloques formativos; ciudadanía, prestación del servicio de energía y orientación humana, los cuales han permitido el posicionamiento de la empresa, a través de la adquisición de conocimientos relacionados con: Prevención de Riesgo Eléctrico, Energía y Medio Ambiente, Participación Ciudadana, Interpretación de Factura, Contrato de Condiciones Uniformes y Derechos Humanos, entre otros.

Durante el año 2013 se implementaron dos nuevas propuestas que se sumaron a la oferta educativa con población adulta, Capacitación en Conjuntos Residenciales de estratos 4, 5 y 6 de Armenia, Diplomado en Control Social y Acción Comunal para egresados de la Escuela de Formación de Líderes, los cuales permitieron fortalecer la cercanía con los usuarios y generar estrategias para la defensa del mercado, a través

del relacionamiento continuo como eje fundamental en acciones enfocadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

Como parte de la estrategia educativa se utilizaron diversos medios de comunicación masiva para difundir la información relacionada con la prestación del servicio, radio, televisión y portal web, fueron unos de los canales más eficientes para tener una cobertura en todas zonas del Departamento y generar un acercamiento con la comunidad.

EDEQ S.A. ESP en busca de fortalecer los procesos de comunicación con la ciudadanía ha generado desde el año 2011 al 2013, espacios de diálogo y concertación con diferentes actores sociales relacionados con la prestación, control y vigilancia del servicio público de energía, mediante la implementación de mesas de trabajo, encuentros comunitarios, sesiones de trabajo permanentes con vocales de Control Social y conversatorios, donde se busca la gestión y satisfacción de las diferentes necesidades identificadas por los líderes comunales.

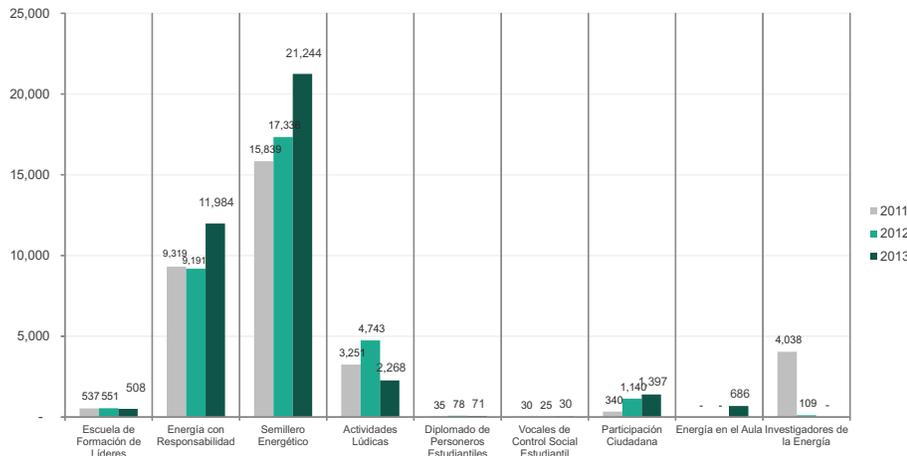


Para conocer las expectativas y necesidades de la comunidad, la empresa implementa procesos de investigación social a través de la aplicación de técnicas como la encuesta, grupo focal, observación directa, cartografía social, entre otros, con el fin de obtener información primaria de diferentes grupos poblacionales que le permita a la organización tomar decisiones, generar propuestas y formular programas sociales, acorde a los lineamientos empresariales.

Para el año 2013, se contó con la participación de 266 personas, pertenecientes a algunos grupos en situación de vulnerabilidad del Departamento, entre ellos, mujeres cabeza de hogar, discapacitados, indígenas y desplazados, quienes aportaron a la construcción de la matriz de riesgos sociales producto del Diagnóstico del Entorno Social, la cual servirá como una herramienta de consulta para los diferentes procesos de la organización, dando a conocer la panorámica social de las diferentes zonas de influencia de la empresa.



Cobertura programas sociales 2011 - 2013



A la par de la ejecución de los proyectos empresariales se llevó a cabo un acompañamiento integral a la comunidad, con el fin de mitigar los impactos sociales generados entre empresa, contratista y usuarios. Este buscó minimizar los efectos negativos de las intervenciones técnicas y demás acciones llevadas a cabo por la organización. Entre los años 2011 y 2013 se logró impactar a 44,201 personas, quienes se beneficiaron de las iniciativas adelantadas por la empresa para la humanización del servicio.

Diferentes procesos de la organización contaron con acompañamiento permanente de profesionales de las ciencias humanas y sociales, permitiendo la viabilidad de los proyectos y aportando así a la satisfacción de los grupos de interés Estado, Clientes y Comunidad.



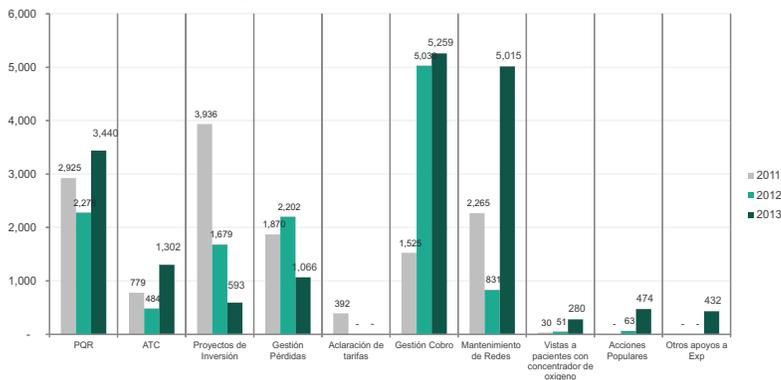
Al respecto, se destaca el acompañamiento y acercamiento integral y personalizado brindado a usuarios que por sus condiciones económicas y sociales presentaban incumplimiento en el pago de sus obligaciones; por tanto se diseñaron

estrategias específicas para esta población de acuerdo con su capacidad de pago aportando al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Como un aporte a la humanización del servicio y con el fin de garantizar la protección del derecho a la vida como un derecho fundamental, EDEQ S.A. ESP realiza apoyo, seguimiento, sistematización y actualización de datos de los usuarios en condiciones especiales de salud, que requieren respiración artificial a través de equipos mecánicos, de esta manera garantiza la prestación del servicio en la ejecución de algunas acciones técnicas como interrupciones temporales, suspensión y corte.

Dando cumplimiento a la reglamentación actual y buscando proteger la vida animal, vegetal y humana, EDEQ S.A. ESP en conjunto con algunas administraciones municipales, adelantó acciones de acompañamiento y sensibilización con la comunidad, referentes a la prevención del riesgo eléctrico en sectores de remodelación y construcción de obras civiles. Acciones que han demostrado el interés de la empresa para mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población.

Mitigación de impactos sociales 2011 - 2013



Vigencia	Inversión en Gestión Social (\$ millones)
2011	148
2012	151
2013	177

SO1

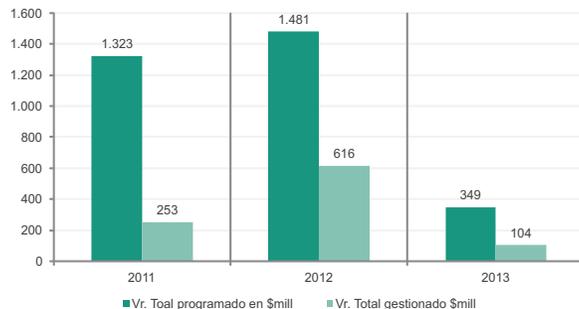
EU7

Debido al compromiso adquirido con la prestación del servicio en todos los segmentos de su mercado, EDEQ S.A. ESP ofrece a los usuarios que se encuentran sin servicio de energía eléctrica, a través del programa "Visita a usuarios cortados", la oportunidad de vincularse nuevamente con la empresa, mediante diferentes esquemas de financiación ajustados a las necesidades de este segmento. Desde el año 2011 se implementó este programa con resultados de impacto positivo en el comportamiento de la cartera inactiva.

Cuentas inactivas gestionadas 74%

Año	CUENTAS INACTIVAS \$ MILES	GESTIÓN PROGRAMA VISITA PERSONALIZADA USUARIOS \$ MILES	% GESTIONADO CARTERA INACTIVA	VALOR GESTIONADO
2011	1,482	1,323	89%	253
2012	1,697	1,481	87%	616
2013	1,140	349	31%	104

Gestión cuentas inactivas (\$mill) 2011 - 2013



SO10

EU24

Las estrategias empresariales, educativas y de participación ciudadana, se han convertido en una importante herramienta de acercamiento, prevención y mitigación de las diferentes acciones de la organización que han generado impactos negativos en la comunidad.

Al respecto, iniciativas como las actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales, han permitido vincular a la población de los diferentes municipios en procesos creativos y de expresión, alternativos a los métodos tradicionales de enseñanza, donde se ha logrado que los participantes interioricen aquellos conceptos inherentes a la prestación del servicio.



Como parte de la estrategia de intervención social definida para el año 2013, en el mes de diciembre, 117 trabajadores de la empresa se vincularon a la celebración de la novena navideña y a la campaña "Haz Feliz a un Niño en Navidad", realizando el aporte de un obsequio voluntario para el apadrinamiento de 257 niñas y niños del barrio Guayaquil de la ciudad de Armenia, sector aledaño a la organización, en el cual se presentan situaciones de alta vulnerabilidad social.



EC9

EDEQ S.A. ESP en su interés de aportar a la sostenibilidad de la región, implementa programas de formación y acompañamiento que apuntan a mejorar y cualificar los conocimientos de jóvenes y adultos, con el objetivo de fortalecer sus competencias y habilidades de tal forma que les permita ser parte de un recurso humano calificado apto para desempeñarse en cualquier empresa de la región.

Para formar de manera integral a los futuros profesionales, se establecen alianzas de trabajo con la Universidad del Quindío, Universidad La Gran Colombia, Universidad San Buenaventura, Fundación Universitaria San Martín, Universidad Antonio Nariño, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP y la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt, instituciones educativas que orientan los módulos relacionados con el marco legal y formación humana.

EU2

Algunas de las prácticas de inclusión social adelantadas por la organización se enfocan al desarrollo de procesos educativos, de investigación y relacionamiento con la comunidad en general y grupos de población vulnerable del Departamento. Es así, como la educación, la investigación social y las actividades culturales se convirtieron en una herramienta para informar, conocer e incluir a estas minorías y facilitar su participación en procesos que permitan la visibilización de las necesidades y expectativas en relación con la prestación del servicio público de energía.



Desde el año 2010 se han formado 250 personas con conocimientos en el área de la electricidad que no aparecían inscritos ante el Consejo Nacional de Técnicos Electricistas - CONTE, quienes a través del SENA recibieron formación por competencias en todos los temas relacionados con la distribución de energía eléctrica, obteniendo algunos de ellos títulos como: Operario en instalaciones de redes eléctricas internas y Auxiliar en electricidad y montaje. En la actualidad 19 de ellos adelantan estudios en Tecnología en Supervisión de Redes de Distribución.



Así mismo, se propician espacios para la realización de prácticas estudiantiles, donde 128 futuros profesionales entre trabajadores Sociales, Psicólogos y Abogados, comparten escenarios que facilitan su crecimiento personal y profesional, proporcionando herramientas que orientan su desempeño, donde la ética, responsabilidad y transparencia, están enmarcadas en su quehacer diario.

estos jóvenes, a través de espacios de asesoría que les permiten mejorar sus competencias y su capital cultural para los requerimientos del mercado laboral de la región.

Estudiantes de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Civil, Electrónica e Industrial, hacen parte de este programa que aporta a la calidad de vida de sus familias y de la Región.



Teniendo en cuenta el potencial académico de algunos estudiantes pertenecientes a instituciones educativas públicas del Departamento, EDEQ S.A. ESP a través del programa Créditos Educativos Condonables de la Fundación EPM, facilitó el ingreso a la educación superior

de 5 jóvenes de estratos 1, 2 y 3, quienes a partir del año 2011 hacen parte de esta oferta educativa por haber obtenido los mejores resultados en las pruebas de estado del año 2009. Este programa les permite cursar sus estudios a través del pago de la matrícula y una manutención mensual para los gastos relacionados con la Universidad; asimismo, la empresa les brinda un apoyo permanente de profesionales de las ciencias humanas desde la atención psicológica y familiar.

Como un aporte voluntario de algunos trabajadores de la organización, se realizó orientación y acompañamiento a los procesos académicos de

Política de Anticorrupción

"La Empresa de Energía del Quindío – EDEQ S.A. ESP como empresa socialmente responsable, adherida al pacto global, y de acuerdo con el Marco de Orientación Ética de EDEQ, no tolera la corrupción ni el soborno bajo ningún escenario, promueve comportamientos éticos en sus trabajadores y divulga este compromiso a todos sus grupos de interés; define e implementa acciones anticorrupción, contribuyendo a la construcción de una cultura empresarial basada en principios de confianza, transparencia, responsabilidad e integridad en todas las actuaciones."

Para ver más acerca de esta política [dé clic aquí](#)



En la alineación de las prácticas de transparencia y lucha contra la corrupción (enmarcadas en el acatamiento del principio 10 del Pacto Global) con la gestión de riesgos de la empresa, se identificó el riesgo de corrupción en los procesos más sensibles y con los parámetros establecidos en el decreto 2641 de 2012 "Lucha contra la corrupción y Atención al Ciudadano", se documentó el Mapa de Riesgos de Corrupción, se definieron la política, lineamientos y reglas de negocios Anticorrupción y se evaluó la eficacia de los controles en los procesos evidenciando un nivel de criticidad de los riesgos aceptable y tolerable.

La empresa participó en la 4ª ronda de Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial realizada por la Corporación Transparencia por Colombia, dando a conocer los mecanismos con los cuales articuló la gestión empresarial a la lucha anticorrupción. En dicho evento se dio a conocer a las empresas participantes la práctica con la cual se vinculó la Gestión del Riesgos de Corrupción en el Modelo de Gestión Integral de Riesgos, por lo cual se obtuvo el Reconocimiento como práctica destacada a "Gestión del riesgo del modelo de gestión integral de EDEQ S.A. ESP", en el evento realizado en septiembre de 2013. Se destacaron los avances en gestión de canales éticos y la valoración del riesgo de corrupción asociado a la normatividad vigente.

SO2

Transparencia empresarial y lucha anticorrupción:

Durante el 2013 EDEQ S.A. ESP obtuvo una calificación de 85 puntos sobre 100 en la medición del índice de Transparencia Empresarial, evaluación realizada por el Capítulo Nacional de Transparencia Internacional sobre la gestión de empresas del sector de los servicios públicos en los temas de Apertura Informativa, Diálogo, Control y Reglas Claras. La empresa promulgó los lineamientos, reglas de negocio asociados a su compromiso anticorrupción en coherencia con el principio número 10 del Pacto Global.



Resultados de la evaluación de madurez del Sistema de Control Interno para el año 2013

MECI	
Control Estratégico	95.63%
Control de Gestión	93.91%
Control de Evaluación	96.98%
	95.51%

COSO*	
Ambiente de Control	4.8
Administración de Riesgos	4.8
Actividades de Control	4.07
Información y Comunicación	4.72
Monitoreo	4.80

*The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Cuatro trabajadores de la empresa participaron durante el año 2013 en sesiones de trabajo con las empresas del Grupo EPM para definir un marco conceptual, homologar prácticas y conceptos en temas éticos con alcance de Grupo.

Horas de formación anticorrupción y ética **132**

SO3

El ejercicio de capacitación en materia de anticorrupción realizado durante 2013, tuvo alcance hasta los responsables de los procesos en los cuales hay susceptibilidad de ocurrencia del riesgo de corrupción.



Total horas de capacitación **96** Número de trabajadores impactados **46**

En 2013 se realizó el Foro de Ética cuya temática principal fue la formación en principios y valores de la empresa, el cual contó con la participación activa de los trabajadores de la empresa. En dicho espacio se comunicaron y oficializaron los mecanismos de reporte de los casos no éticos que se presenten, también sirvió como mecanismo de participación y consulta para la actualización del marco de orientación ética vigente.



SO4



Para la vigencia 2013, se revisaron diez casos por parte del Comité de Ética, ocho casos en el Comité Obrero Patronal y uno en el Comité de Convivencia Laboral. De los casos atendidos ninguno fue catalogado como materialización de riesgos de corrupción, lo que evidencia la efectividad de las acciones preventivas desarrolladas durante la vigencia como la realización de campañas de sensibilización en el sentido de mejoramiento del clima laboral, potencialización de las competencias de los interventores y rediseño del marco de orientación ética, recomendaciones en cuanto al seguimiento de procedimientos, realización de actividades de reinducción, entre otros.

SO5

Política Pública

Dentro de la actuación empresarial se establecieron canales de comunicación con los diferentes actores del departamento, con el fin de llevar a cabo un trabajo conjunto, aunando esfuerzos, recursos, programas y proyectos de carácter educativo, técnico, cultural y social, encaminados a la construcción de redes interinstitucionales y al desarrollo sostenible del Departamento.

Entre las acciones adelantadas con los entes Administrativos y algunas Instituciones Nacionales, se generaron espacios de acercamiento, gestión de solicitudes y socialización de la información relacionada con

la prestación del servicio.

Se gestionaron escenarios de diálogo, construcción de propuestas y alianzas con actores como personerías municipales, Defensoría del Pueblo, concejos municipales, Asamblea Departamental, curadurías, Ejército y Policía Nacional, entre otros, con el fin de tomar decisiones en beneficio de la comunidad.

EDEQ S.A. ESP participa en Cabildos Abiertos, asambleas convocadas por ciudadanos, veedores y vocales de control social, para rendición de cuentas, capacitaciones, actualizaciones y gestión de nuevos procesos relacionados con la prestación del servicio.



De la misma manera EDEQ S.A. ESP participa en la iniciativa Mesa de la Construcción y la Infraestructura - MCI que integra personas, empresas e instituciones especializadas y complementarias que pertenecen al clúster de la construcción y en la cual se han identificado mercados para negocios sectoriales y se ha gestionado la consecución de recursos para investigación. En este espacio se articula el trabajo de empresarios, academia, gobierno local, departamental y nacional para liderar temáticas en el marco de la política regional de competitividad.

La participación activa de EDEQ S.A. ESP en el comité de

estratificación permitió la aplicación en 2013 de la metodología diseñada por el DANE y la revisión y actualización de la estratificación en los municipios de: Montenegro, Salento, Circasia, Córdoba y Pijao.

Cumplimiento Normativo

Durante 2013 EDEQ S.A. ESP fue objeto de dos sanciones y multas por valor de \$4,716,001 provenientes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:



Motivo de sanción	Nº de sanciones	Valor
Silencio Administrativo Positivo	1	\$ 2,358,000
Resolución SSPD No. 20138300002545		
Silencio Administrativo Positivo	1	\$ 2,358,001
Resolución SSPD No. 20138300002775		

Estado

Caracterización

Entes y entidades del poder público del Estado que supervisan o impactan la gestión empresarial de EDEQ S.A. ESP

Retos 2014-2015

- Fortalecer el relacionamiento con entes territoriales
- Mantener actuaciones basadas en eficacia, eficiencia, apertura, reglas claras, diálogo y control con entes de vigilancia y control.

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.

2011 entregó servicio de energía eléctrica a 15 unidades familiares que funcionan como una cooperativa cultivadora y comercializadora de mora en la Vereda Guayaquil Alto, Municipio de Córdoba.

En 2012 se construyeron las redes e instalaciones eléctricas para una escuela hogar Espartillal vereda Río Azul Municipio de Pijao, la escuela Bellavista y 10 unidades familiares desplazadas por la violencia y organizadas en Unidades Agrícolas Familiares-UAFA, dedicadas al cultivo de mora y al café, en la vereda La Topacia Alta Municipio de Génova.



En 2013 se habilitó la infraestructura eléctrica para 28 unidades familiares en las veredas Río Gris, Navarco alto, la Mariela, Guayaquil bajo, Cumaral alto, San Juan bajo y Canaán alto en los Municipios de Salento, Pijao, Génova, Córdoba y Buenavista.



El programa de electrificación rural llevado a cabo ha permitido 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 ha logrado 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.



Total Inversión **\$354**
millones

Derechos Humanos

HR1

Declaratoria de Derechos Humanos y Equidad de Género

EDEQ S.A. ESP cuenta con la política de derechos humanos, que fue adoptada desde el 30 de diciembre de 2012, y la cual hemos materializado a través de los procesos de selección.

Desde 2011 la empresa declaró el compromiso de contribuir al reconocimiento y el respeto por los Derechos Humanos, cumpliendo y

aplicando dentro de las políticas empresariales y las actuaciones, los siguientes preceptos:

- ♥ Salvaguardar la dignidad de los 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 los 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 se promulgó que la empresa defiende, reconoce y promueve la igualdad de género y el equilibrio entre hombres y mujeres como seres humanos iguales dentro y fuera del ámbito empresarial.

En concordancia con los lineamientos de la política en los documentos de condiciones contractuales se incluyó la cláusula de cumplimiento de derechos humanos y Pacto Global, con el fin de garantizar respeto y promoción de los mismos por parte de los contratistas.

Para ver más acerca de esta política [dé clic aquí](#)



HR2

Como estrategia de refuerzo en materia de derechos humanos en la ejecución de contratos, se realizó el Primer Encuentro de Interventores y Contratistas con el seminario "Equipos de trabajo basados en la

integridad corporativa". En dicho seminario se abordó el tema de comunicación asertiva entre interventores y contratista y cómo garantizar el cumplimiento de los derechos humanos en las acciones derivadas de una relación contractual.

El evento contó con la asistencia de 83 personas.



HR3

Horas de formación
en temas de
Derechos Humanos

1,443

Trabajadores
impactados

89

HR4

En 2013 se realizó una modificación al código de ética, para convertirse en el Marco de Orientación Ética, el cual pretende complementar los principios y valores con aspectos relacionados con la adhesión al Pacto Global, la Política Anticorrupción, prevención del conflicto de intereses y prevención de la violación de los derechos humanos. El Comité de Ética se ratificó como la instancia interna encargada de recibir y tratar los temas relacionados a conflictos de carácter ético.

HR11

Durante 2013 se recibieron 3 requerimientos relacionados con procesos de contratación de proveedores aduciendo desigualdad, las cuales y producto del análisis del Comité, fueron resueltas argumentando el debido proceso estipulado en el Manual de Contratación. No se recibieron quejas o informes relacionados con los temas de violación a los derechos humanos o discriminación específicamente.

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 proveedores en cuanto a explotación infantil y trabajo forzoso. Los interventores velan por el cumplimiento de todas las obligaciones legales del contratista pago de salarios, seguridad social, parafiscal, horario y riesgos y cargas laborales.

HR7



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 nuestro hijo(a)".*

HR8



El 100% del personal de seguridad de la organización ha recibido capacitación en materia de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Legítima defensa.

Proveedores y contratistas

Caracterización

Proveedores: Conjunto de personas naturales o jurídicas que están en capacidad de ofrecer un bien o prestar un servicio a la empresa, acorde a las necesidades.

Contratistas: Personas naturales o jurídicas que han tenido relación contractual con EDEQ S.A. ESP, es decir, a quienes ha sido adjudicado un contrato para la adquisición de bienes o servicios.

Retos 2014-2015

- Mantener la satisfacción de los proveedores con una comunicación efectiva y dinámica.
- Determinar las oportunidades de mejoramiento en el proceso de contratación con la implementación de herramientas de gestión.

Se implementó el aplicativo NEON para realizar la homologación, estandarización y normalización del proceso de Adquisición de bienes y servicios de EPM y sus filiales de energía, con el fin de mejorar el control en los procesos de contratación y aumentar la transparencia y eficacia en el reporte a los entes de vigilancia y control. El proyecto contó con tres fases en su implementación: Comunicación, Formación y Acompañamiento.



Inversión en adecuaciones tecnológicas

\$98
millones

Implementación y soporte de asistencia

\$160
millones



Estudio Satisfacción de Proveedores

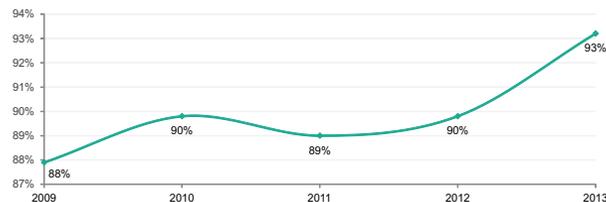
En 2013 se realizó el Estudio de Satisfacción de Proveedores, para conocer el nivel de satisfacción de los proveedores frente al servicio que reciben, determinando los procesos y atributos que mayor impacto tienen sobre su satisfacción y las necesidades o expectativas futuras en torno al servicio. El estudio analiza atributos propios de la relación empresa – proveedor:

- ♥ Satisfacción con el sitio web
- ♥ Información directa recibida (correo)
- ♥ Información directa recibida (empleado)
- ♥ Publicación en medios de comunicación
- ♥ Solicitud de estudio de oferta
- ♥ Administración del contrato – interventoría
- ♥ Servicio y atención al proveedor en la ejecución.



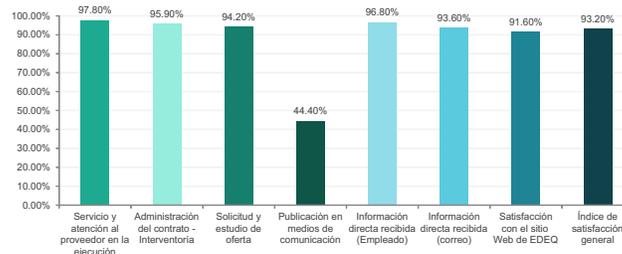
Vigencia	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de Satisfacción General Proveedores	88%	90%	89%	90%	93%

Índice de satisfacción general proveedores 2009 - 2013



El nivel de satisfacción de proveedores creció de manera importante frente a la medición anterior. Se evidencia en los indicadores buena percepción de toda la cadena de trabajo por parte de los proveedores.

Satisfacción atributos evaluados proveedores año 2013



Dando continuidad al programa de desarrollo con proveedores en asocio con la Cámara de Comercio de Armenia, se llevó a cabo el IV encuentro con proveedores de la región con una participación de 21 representantes.

En este espacio los asistentes recibieron información frente a:

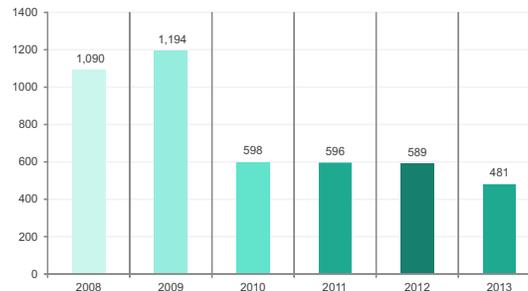
- 🍃 Sistema Integrado de Gestión
- 🍃 Proceso Gestión Ambiental
- 🍃 Salud y Seguridad
- 🍃 Criterios de selección de proveedores
- 🍃 Página web
- 🍃 Línea ética
- 🍃 Pagos e impuestos.

Para conocer su percepción, inquietudes y expectativas en este mismo espacio se realizó consulta en cuanto a la importancia y evaluación del evento, preferencia en canales de comunicación e información de interés.

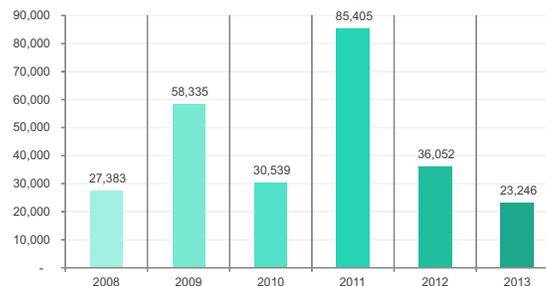
Así mismo, durante 2013 los proveedores recibieron de manera virtual boletines con información sobre temas de interés y referentes al proceso de contratación.

Dando respuesta a las solicitudes de mejora derivadas de la interacción con proveedores y contratistas, se realizaron ajustes a la página Web con el fin de permitir accesibilidad a temas como: Plan de contratación, Manual de contratación, informe de sostenibilidad, entre otros.

Comportamiento de número de contratos por vigencia



Valor de la contratación por vigencia (\$mill)





Fotografía: Mary Lucía Gironza Largo
trabajador EDEQ S.A. ESP



Desempeño Económico



Grupo·epm®

Desempeño Económico

Accionistas

Caracterización

La propiedad de la empresa se encuentra distribuida en cinco (5) accionistas de los cuales el Grupo EPM ostenta el 92.86% de la propiedad a través de su filial EPM Inversiones y EPM como casa matriz. El restante 7.14% 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.

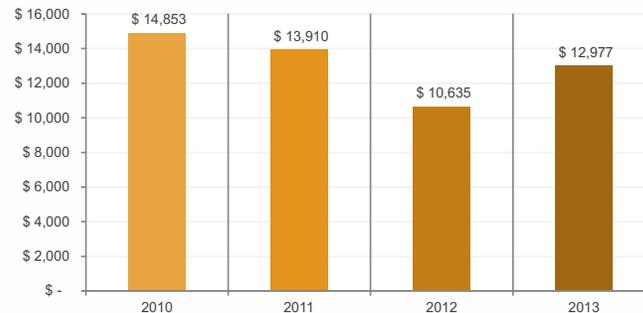
Retos 2014-2015

- Optimizar los recursos de la empresa y dar cumplimiento a los planes propuestos a mediano y largo plazo
- Desarrollar acciones conjuntas para jalonar el desarrollo regional.

Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, otorgó en 2013 y por tercer año consecutivo a EDEQ S.A. ESP la máxima calificación de riesgo crediticio: AAA (Col) con perspectiva estable y F1+ (Col), en la asignación de la calificación riegos emisor (IDR) de largo y corto plazo.

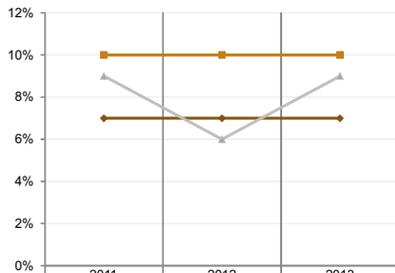
Con el compromiso de generar valor y maximizar la rentabilidad de los accionistas, la empresa ha optimizado los recursos disponibles logrando con esto mejorar las utilidades presupuestadas en los últimos años.

Dividendos distribuidos 2010 - 2013 (\$mill)



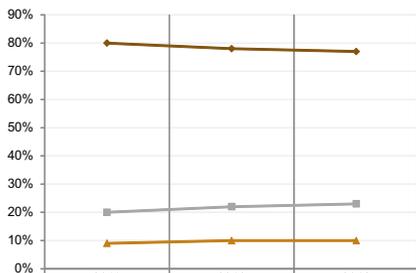
Dividendos a distribuir 2014 \$12,666 millones de pesos

Indicadores financieros



	2011	2012	2013
Rentabilidad Activo	7%	7%	7%
Rentabilidad Patrimonio	10%	10%	10%
Endeudamiento Financiero	9%	6%	9%

Indicadores financieros



	2011	2012	2013
Costos Gastos/Ingresos	80%	78%	77%
Margen EBITDA	20%	22%	23%
Margen Neto	9%	10%	10%

Aspecto Desempeño Económico

EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(en millones de \$)

	2011	2012	2013
Valor económico directo creado (VEC)	148,362	158,053	159,137
Venta de Servicios	143,417	152,829	155,942
Venta de bienes	57	89	95
Otros ingresos financieros	4,888	5,116	3,100
Utilidad en Venta de Activos	-	19	-
Valor económico distribuido (VED)	126,476	130,879	134,010
Costos operativos	100,900	102,626	101,399
Salarios y beneficios sociales para los empleados	14,928	16,785	17,847
Impuestos	10,647	11,468	14,765
Valor económico retenido (VER)	21,886	27,174	25,126

EC3

En el año 2013, EDEQ S.A. ESP reglamentó los préstamos a los prepensionados con el fin de proteger el bienestar social y mantener el nivel de calidad de vida de aquellos que acceden al derecho de pensión por vejez. Esta acción consiste en préstamos mensuales, inicialmente por un año prorrogables por 12 meses más, por el valor de la mesada reconocida por parte del fondo de pensión con el fin de que posean los medios económicos para lograr su subsistencia y la de su familia. No se genera interés alguno a favor de la empresa y durante el año 2013 se concedió un préstamo por éste concepto.

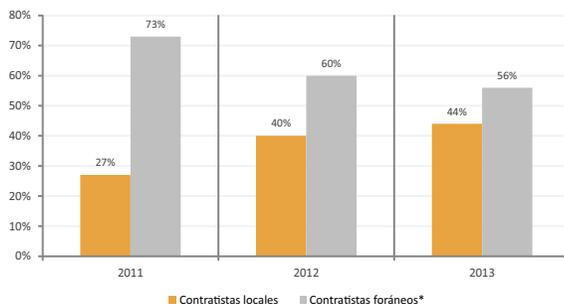
EC5

EDEQ S.A. ESP tiene establecidas las escalas de asignación básica de los cargos que sean desempeñados por las personas vinculadas directamente por la empresa. Para el año 2013, el valor del salario más bajo que existe en la organización corresponde a 1.25 Salarios mínimos legales mensuales vigentes.

EC6

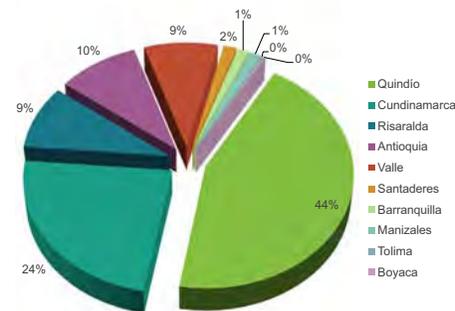
EC9

Distribución de contratistas



*Contratistas ubicados fuera del departamento del Quindío
Segmentación contratistas año 2013 (% de participación por regiones)

Contratistas año 2013



EC7

El 94% del personal es oriundo del departamento del Quindío y el 6% de otros Departamentos.

Lugar Procedencia equipo directivo

83% 
Quindío

17% 
Otros departamentos

Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP Estados Financieros al 31 de diciembre de 2013 y 2012 e informe del Revisor Fiscal

INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los accionistas de EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P. - EDEQ S.A. E.S.P.

He auditado el balance general de EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P. - EDEQ S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2013 y el correspondiente estado de actividad económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, fueron auditados por otro Revisor Fiscal quien en su informe del 07 de febrero de 2013, emitió una opinión sin salvedades.

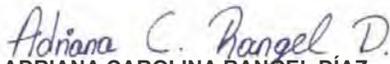
La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, definidos por la Contaduría General de la Nación para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores

significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Compañía que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mis auditorías me proporcionan una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P. - EDEQ S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio, y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, 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.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Compañía ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Compañía no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.


ADRIANA CAROLINA RANGEL DÍAZ

Revisor Fiscal
 T.P. 171.560-T

Designada por Deloitte & Touche Ltda.

11 de febrero de 2014

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.
 10 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 2013 y 2012, 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 2013 y 2012, 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 2013 y 2012, 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 2013 y 2012.
- 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 2013 y 2012.


CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
 Representante Legal


CLARA INÉS ARBELÁEZ 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	2013	31 de diciembre de	2012
Activos corrientes				
Disponible	4	13,189		7,421
Inversiones administración de liquidez	5	7,382		5,807
Efectivo y equivalentes de efectivo		20,571		13,028
Deudores, neto	6	26,990		31,150
Inventarios, neto	7	1,031		1,006
Gastos pagados por anticipado		77		40
Total de los activos corrientes		48,669		45,224
Activos no corrientes				
Inversiones patrimoniales, neto	5	99		99
Deudores, neto	6	5,715		3,284
Propiedad, planta y equipo, neto	8	122,749		113,291
Otros activos, neto	9	4,253		6,050
Valorizaciones	10	42,578		44,142
Total de los activos no corrientes		175,394		166,846
Total de los activos		\$ 224,063		\$ 212,070
Pasivos y patrimonio de los accionistas				
Pasivos corrientes				
Obligaciones financieras	11	4,667		2,792
Proveedores	12	13,035		13,626
Cuentas por pagar	13	8,102		4,003
Impuestos, gravámenes y tasas	14	12,064		11,970
Obligaciones laborales	15	2,956		1,455
Pasivos estimados		1,129		-
Otros pasivos		835		177
Total de los pasivos corrientes		42,788		34,023
Pasivos no corrientes				
Obligaciones financieras	11	15,842		10,508
Impuestos - gravámenes y tasas	14	10,434		11,793
Obligaciones laborales	15	10,434		11,793
Pasivos estimados		-		2,712
Otros pasivos	16	4,208		1,146
Total de los pasivos no corrientes		30,484		28,082
Total de los pasivos		73,272		62,105
Patrimonio de los accionistas				
Capital suscrito y pagado	17	55,985		55,985
Prima en colocación de acciones		800		800
Superávit por donaciones		2,400		2,400
Reservas	17	14,870		12,694
Resultados de ejercicios anteriores		(13,863)		(13,963)
Resultados del ejercicio		15,367		14,953
Revalorización del patrimonio		28,056		28,056
Patrimonio institucional incorporado		2,494		2,494
Superávit por valorizaciones	17	42,578		44,142
Efecto saneamiento contable		2,472		2,472
Efecto homologación contable		(358)		(358)
Total patrimonio de los accionistas (ver estado adjunto)		150,791		149,965
Total de los pasivos y patrimonio de los accionistas		\$ 224,063		\$ 212,070
Cuentas de orden - netas	18	1,303		17,149

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

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)

	Notas	2013	2012
Por los años terminados el 31 de Diciembre de			
Ingresos operacionales, netos	19	156,036	152,918
Costo por prestación de servicios		(103,871)	(101,721)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		(7,161)	(7,360)
Utilidad bruta		45,004	43,837
Gastos de administración	20	(16,613)	(19,894)
Depreciaciones, provisiones y amortizaciones		(2,293)	(4,861)
Utilidad operacional		26,098	19,082
Ingresos no operacionales, neto	21	3,100	5,135
Gastos no operacionales	22	(1,753)	(2,146)
Utilidad antes de impuestos		27,445	22,071
Provisión de impuesto sobre la renta, neto	14	(9,871)	(7,118)
Provisión de impuesto CREE		(2,207)	-
Utilidad neta		15,367	14,953
Utilidad neta por acción		27.45	26.71

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

CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Representante Legal

CLARA INÉS ARBELÁEZ OSORIO
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T

ADRIANA CAROLINA RANGÉL DÍAZ
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional. 171.560-T

CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Representante Legal

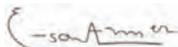
CLARA INÉS ARBELÁEZ OSORIO
Contadora
Tarjeta Profesional No. 20844-T

ADRIANA CAROLINA RANGÉL DÍAZ
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional. 171.560-T

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 2013 Y 2012
 (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
Saldo al 1 de enero de 2012	\$ 55.985	\$ 800	\$ 2.400	\$ 9.523	\$ 1.590	\$ 11.113	\$ (13.663)	\$ 12.216	\$ 28.056	\$ 2.484	\$ 16.118	\$ (358)	\$ 2.472	\$ 117.623
Apropiaciones	-	-	-	1.222	359	1.581	-	(1.581)	-	-	-	-	-	-
Dividendos decretados	-	-	-	-	-	-	-	(10.635)	-	-	-	-	-	(10.635)
Movimiento del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.024	-	-	28.024
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	-	-	14.953	-	-	-	-	-	14.953
Saldo al 31 de diciembre de 2012	<u>55.985</u>	<u>800</u>	<u>2.400</u>	<u>10.745</u>	<u>1.949</u>	<u>12.694</u>	<u>(13.663)</u>	<u>14.953</u>	<u>28.056</u>	<u>2.484</u>	<u>44.142</u>	<u>(358)</u>	<u>2.472</u>	<u>149.965</u>
Apropiaciones	-	-	-	1.495	481	1.976	-	(1.976)	-	-	-	-	-	-
Dividendos decretados	-	-	-	-	-	-	-	(12.977)	-	-	-	-	-	(12.977)
Movimiento del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.564)	-	-	(1.564)
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	-	-	15.367	-	-	-	-	-	15.367
Saldo al 31 de diciembre de 2013	<u>\$ 55.985</u>	<u>\$ 800</u>	<u>\$ 2.400</u>	<u>\$ 12.240</u>	<u>\$ 2.430</u>	<u>\$ 14.670</u>	<u>\$ (13.663)</u>	<u>\$ 15.367</u>	<u>\$ 28.056</u>	<u>\$ 2.484</u>	<u>\$ 42.578</u>	<u>\$ (358)</u>	<u>\$ 2.472</u>	<u>\$ 150.791</u>

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


CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
 Representante Legal


CLARA INÉS ARBELÁEZ OSORIO
 Contadora
 Tarjeta Profesional No. 20844-T


ADRIANA CAROLINA RANGEL DÍAZ
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional. 171.560-T

EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S. A. E.S.P.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 (Expresado en millones de pesos colombianos)

Por los años terminados el 31 de Diciembre de

	2013	2012
Flujos de efectivo de actividades de operación :		
Utilidad neta del período	\$ 15.367	\$ 14.953
Ajustes para conciliar la utilidad neta del período con el efectivo provisto en las actividades de operación:		
Depreciación de propiedad, planta y equipo	7.156	7.166
Amortización de cargos diferidos	1.409	74
Amortización de pensiones de jubilación	855	1.994
Provisión de inversiones	-	8
Recuperación de inventarios	(2)	(16)
Perdida en baja de activos fijos	258	420
Perdida en baja inventarios	34	8
Provisión de cartera, neto de recuperaciones	916	586
Impuesto diferido	758	(562)
Cambio en activos y pasivos operativos		
Deudores	793	17
Gastos pagados por anticipado	(37)	(41)
Inventarios	(57)	648
Otros Activos	-	4.223
Proveedores	(591)	(4.625)
Cuentas por pagar	4.099	272
Impuestos, gravámenes y tasas	(1.829)	(967)
Obligaciones laborales	(713)	(1.118)
Pasivos estimados	(1.583)	1.476
Otros pasivos	3.720	(756)
Efectivo neto provisto por actividades de operación	<u>30.553</u>	<u>23.760</u>
Flujos de efectivo de actividades de inversión :		
Adquisición de propiedad, planta y equipo	(16.872)	(7.342)
Adquisición de intangibles y otros Activos	(370)	463
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	<u>(17.242)</u>	<u>(6.879)</u>
Flujos de efectivo de actividades de financiación:		
Obligaciones financieras	7.209	(2.500)
Dividendos pagados	(12.977)	(10.635)
Efectivo neto utilizado por las actividades de financiación	<u>(5.768)</u>	<u>(13.135)</u>
Aumento neto en el efectivo y equivalentes de efectivo	7.543	3.746
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período	13.028	9.282
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	\$ <u>20.571</u>	\$ <u>13.028</u>

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

CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
 Representante Legal

CLARA INÉS ARBELÁEZ OSORIO
 Contadora
 Tarjeta Profesional No. 20844-T

ADRIANA CAROLINA RANGEL DÍAZ
 Contadora
 Tarjeta Profesional. 171.560-T

NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA

Empresa de Energía del Quindío S. A. E.S.P. "EDEQ S. A. E. S. P." (En adelante EDEQ), 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.

El objeto de EDEQ S.A. ESP es la prestación del servicio público domiciliario de energía, para lo cual podrá realizar las actividades previstas en la Ley 142 y 143 de 1994 o en las normas que las adicione, modifique o derogue, así como las actividades complementarias e inherentes de generación, comercialización, transformación, interconexión, transmisión y distribución propias de este servicio público. En desarrollo del objeto social la sociedad podrá además realizar otras actividades.

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

NOTA 2 - MARCO LEGAL Y REGULATORIO

La actividad que realiza EDEQ, 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.

Asimismo, 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:

- 🍷 Las empresas de servicios públicos.
- 🍷 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.
- 🍷 Los municipios, cuando asuman en forma directa la prestación de estos servicios.
- 🍷 Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.
- 🍷 Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición de esta ley.
- 🍷 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 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, gas y gas licuado de petróleo.

2.3 Régimen tarifario

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

Los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina

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

Sin perjuicio de otras alternativas que pueda definir la Comisión 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. La Comisión de Regulación puede 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 la Comisión debe 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 (Sistema de Transmisión Nacional), Distribución (Sistema de Transmisión Regional, Sistema de Distribución Local) 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% de la demanda nacional, 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 - SIN, 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 SIN, denominado Centro Nacional de Despacho (CND). La Resolución CREG 024 de 1995 reglamentó inicialmente 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 y que atienden más del 5% de la demanda nacional, 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 hace referencia al 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), y se encarga de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o un SDL. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. La prelación en la expansión del sistema la tiene el OR.

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

El Sistema de Transmisión Regional (STR) está 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 la prestación del servicio a ORs, de una misma área geográfica. Para el caso de EDEQ el nivel de tensión es de 115 kV. Un STR puede pertenecer a uno o más OR.

Dado que la actividad de distribución es monopólica, está completamente regulada. Para el efecto, la CREG define la remuneración a aplicar, se revisa cada cinco años y está 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 (Administración, Operación y Mantenimiento).

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 AOM se determinan en función de variables tales como: AOM de referencia, AOM remunerado y AOM a reconocer así como los resultados de la calidad del servicio, metodología elaborada por el regulador. El regulador también define el valor del WACC,

(tasa de descuento con la cual se define la anualidad de los activos) y pérdidas eficientes de energía, base de cálculo para la energía transportada.

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. Desde el primer trimestre del 2013 la CREG pondrá en discusión su propuesta de las bases para la metodología para el siguiente período tarifario.

Para la actividad de distribución de EDEQ, la aplicación del actual período regulatorio empezó en el año 2010 acorde con la resolución CREG 097 de 2008 y la resolución particular para EDEQ 173 de 2009. Es de anotar que EDEQ había interpuesto recurso a la resolución 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 OR (7) seleccionados bajo el criterio de cercanía geográfica (Empresas Públicas de Medellín E.S.P., Electrificadora de Santander S. A. E.S.P. - ESSA, Centrales Eléctricas del Norte S. A. E.S.P., Empresa de Energía de Pereira S. A. E.S.P. - EEP, RUI TOQUE, Central Hidroeléctrica de Caldas S. A. E.S.P. y Empresa de Energía del Quindío S. A.) 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.

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 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.

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).

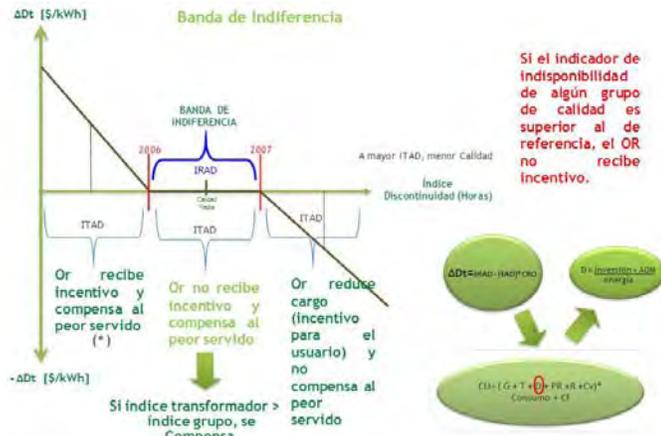
La nueva regulación estableció como indicador el ITAD, Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad, es decir, ya no se calculan los indicadores DES y FES. De su comparación con su comportamiento promedio en años anteriores se evidencia su mejora o desmejora.

El OR 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.



Calidad del servicio en el STR

Definida en la CREG 097. 2008. Los activos del STR de EDEQ hacen referencia a la línea de 115 kV Armenia – Tebada y los equipos de la bahía de línea de esta última subestación.

Las compensaciones son efectivas a través de la disminución del ingreso mensual, que también depende del porcentaje del AOM reconocido (PAOMR). El reporte de los eventos lo debe realizar cada OR a través del aplicativo HEROPE con unos tiempos definidos en la misma resolución, de la misma forma que se definen las horas máximas de indisponibilidad anual para cada tipo de activo del STR.

El retraso en reporte de eventos tiene una penalización de 0.5 horas para cada grupo de activos, por lo que el regulador ajusta la meta para la siguiente vigencia.

Se aplica las compensaciones por:

- Superación de las horas de indisponibilidad máxima, se tiene en cuenta el número de activos del grupo, la meta ajustada y el ingreso regulado mensual.
- Activos no operativos por indisponibilidad de otro activo.

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, entendiéndose por este la venta de energía a los usuarios finales, 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 todos los usuarios. 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 y comercialización), 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.

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.

Unidad monetaria

La unidad monetaria utilizada por la Compañía es el peso colombiano.

Período Contable

La Compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre.

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 predeterminada. 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.

Las inversiones negociables de renta fija son registradas al costo y se valoran mediante la causación de rendimientos; las negociables de renta variable y las permanentes de no controlantes se valoran al costo ajustado por inflación más valorizaciones.

Deudores de servicios públicos

Constituye el valor de los derechos a favor de EDEQ S.A. E.S.P., 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.

📌 Provisión de cartera

Es la forma de reconocer la disminución gradual de la cartera cuando se tiene el riesgo de no recuperar los dineros adeudados por los clientes de servicios públicos domiciliarios (energía), de acuerdo con el análisis general o individual de las cuentas que integran el grupo de deudores servicios públicos.

Mensualmente se analizarán los saldos de los deudores para determinar el monto de la provisión asociada y ajustarla de acuerdo al cálculo.

Esta se podrá calcular de manera individual, caso en el cual se determinará la dificultad financiera del deudor para el pago de su obligación; o grupal, utilizando modelos de evaluación que permitan encontrar porcentajes de irrecuperabilidad.

La provisión contable se realiza a través de la diferencia de saldos de cartera (en Excel simulando un modelo de cascada), tomando una base de datos de la cartera de los 12 meses anteriores al mes calculado, desagregada por rangos de edad, se hace la diferencia entre el rango

inicial del mes 12 con el rango posterior del mes 11 dividido en el rango inicial del mes 12, de esta operación resulta el porcentaje de recaudo obtenido de un mes a otro, y así sucesivamente en todos los meses y rangos de edad; posteriormente se calcula el porcentaje promedio de recaudo de todos los meses por cada rango de edad menos el 100% para obtener el porcentaje de irrecuperabilidad por cada rango. El porcentaje de irrecuperabilidad que queda por cada rango de edad se aplica a los rangos de edad de la cartera del mes calculado y la sumatoria de este cálculo es el total de la provisión. Esta se toma a partir del rango de 1 a 30 días, debido a que el plazo para el pago de la factura es mensual excluyendo la cartera Oficial. Esta metodología fue implementada a partir de 2013. Para el 2012, la provisión de cartera fue estimada de acuerdo con los siguientes rangos

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

📌 Inventarios

Se clasifican como inventarios los materiales adquiridos con la intención de consumirlos mediante la atención a los diferentes requerimientos tanto en mantenimiento de redes como en ejecución de proyectos, en el proceso de prestación de servicios públicos.

Se presentan al costo o su valor de mercado, el menor, 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 en cumplimiento de 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 causan 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 periodo 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 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. Corresponden a las valorizaciones relativas a la propiedad, planta y equipo originadas al confrontar el valor neto en libros y el valor del avalúo técnicamente determinado; cuando este último es mayor, la diferencia se registra en cuentas separadas dentro del activo como valorizaciones; cuando es menor, se genera una desvalorización la cual se registra directamente en el estado de resultados como un gasto del período.

También hace referencia a la valorización de inversiones patrimoniales, las cuales se valoran al valor intrínseco.

Obligaciones 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, 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.

Prima de antigüedad

Representa el valor presente de los pagos futuros que debe realizar EDEQ a sus funcionarios activos que hayan adquirido derechos de conformidad con el pacto colectivo o convención colectiva y acuerdos contractuales. La prima de antigüedad se paga con base en el salario básico que estuviere devengando el trabajador al momento de cumplirlos y sólo se devenga por una sola vez en la anualidad que cumplan el tiempo de servicio que se establece, continuo o discontinuo así:

<u>Tiempo de servicio</u>	<u>Tiempo reconocimiento</u>
5 años	12 días
10 años	22 días
15 años	29 días
20 años	36 días

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

Impuesto de renta

La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) con base en la utilidad gravable o la renta presuntiva, la mayor, estimada a tasas especificadas en la ley de impuestos; además, registra como impuesto de renta diferido el efecto de las diferencias temporales entre libros e impuestos en el tratamiento de ciertas partidas, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

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.

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

Impuesto al patrimonio

De acuerdo con lo establecido por la Ley que regula los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las alternativas de registro contable allí establecidas, la Compañía optó por registrar este impuesto contra la cuenta revalorización del patrimonio.

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 los años 2013 y 2012 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.

Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera

De conformidad con lo previsto en la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 2784 de diciembre de 2012 y el Decreto 3024 de 2013; la Compañía pertenece al Grupo 1 de preparadores de la información financiera y por consiguiente, presentó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la información requerida para el año 2013 en forma oportuna así:

- ♥ Información General “Formulario Tipo A” el 28 de febrero del 2013
- ♥ El plan inicial de implementación a NIIF “Formulario Tipo B” el 28 de febrero del 2013
- ♥ Informe de avance y monitoreo
 - El 1er Trimestre el 22/04/2013
 - El 2do Trimestre el 22/07/2013
 - El 3er Trimestre el 22/10/2013

El estado de situación financiera de apertura se realizó al primero de enero de 2013. Durante los años 2013 y 2014 la empresa estará en etapa de transición, periodo en el cual se estarán presentando los estados financieros bajo norma local y preparando los estados financieros de transición bajo norma internacional. El Decreto 3024 del 2013 establece la obligatoriedad de que los primeros estados financieros bajo normas internacionales deben presentarse con corte a 31 de diciembre de 2015.

Reclasificaciones

Ciertas cifras incluidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 fueron reclasificadas para conformarlas a la presentación de los estados financieros correspondientes al 31 de diciembre de 2013.

NOTA 4 - DISPONIBLE

El saldo del disponible al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Caja menor	\$ 12	\$ 20
Bancos nacionales - cuentas corrientes		1.240
Bancos nacionales - cuentas ahorro		6.161
Total	<u>13.189</u>	<u>7.421</u>

No existen restricciones sobre los saldos del disponible al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

La variación en el saldo de efectivo, obedece principalmente a la menor ejecución de los costos y gastos e inversiones, así como al incremento de los giros de la Nación por concepto de subsidios. De otra parte, esta variación se ve impactada por el buen comportamiento del recaudo en razón a la cultura de pago de los clientes.

NOTA 5 - INVERSIONES

Inversiones administración de liquidez

A 31 de Diciembre la composición del saldo es la siguiente:

<u>Clase de título</u>	<u>Rentabilidad a diciembre 31/2013</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Certificados de depósito a término		\$ 6.816	-
Carteras Colectivas ⁽¹⁾		<u>566</u>	<u>5.607</u>
		<u>\$ 7.382</u>	<u>\$ 5.607</u>

(*) La variación de las carteras colectivas obedece a que durante los meses de mayo y junio, la rentabilidad de todas las carteras colectivas del mercado local, debido a condiciones internas y externas bajo; en algunos casos siendo estas negativas, la empresa vio conveniente tener alternativas diferentes de inversión mejorando la rentabilidad, como CDT de emisores AAA, lo que explica la variación en los saldos de certificados de depósito a término. El vencimiento de los certificados de depósito a término es marzo 2014.

Inversiones patrimoniales, neto

El total de inversiones patrimoniales en entidades no controladas (registradas bajo el método del costo) al 31 de diciembre de 2013 y 2012 comprendía:

	<u>Porcentaje de Participación</u>	<u>Costo</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. CHEC	0.010180%	120
Electrificadora del Caribe S.A.	0.0005%	<u>11</u>
		131
<u>Menos - Provisión</u>		<u>(32)</u>
		<u>99</u>

NOTA 6 - DEUDORES, NETO

El saldo de deudores al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Servicio de energía ⁽¹⁾	\$ 17.829	\$ 14.101
Anticipos de impuestos ⁽²⁾	8.602	6.866
Créditos a empleados	3.434	3.436
Deudas de difícil cobro	1.022	1.331
Arrendamientos	709	579
Financiación social	1.058	1.527
Servicios ⁽³⁾	132	5.408
Subsidio servicio de energía	1.209	1.903
Deudores varios ⁽⁴⁾	<u>1.085</u>	<u>1.114</u>
	35.080	36.265
<u>Menos - Provisión para protección deudores ⁽⁵⁾</u>	<u>(2.375)</u>	<u>(1.851)</u>
	<u>32.705</u>	<u>34.414</u>
Porción no corriente	5.715	3.264
Porción corriente	<u>\$ 26.990</u>	<u>\$ 31.150</u>

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Residencial y áreas comunes	\$ 9.469	\$ 7.546
Comercial	5.674	3.951
Industrial	1.483	1.508
Especial	300	273
Oficial	600	571
Provisional	303	252
	<u>\$ 17.829</u>	<u>\$ 14.101</u>

(2) Al 31 de diciembre, el detalle es como sigue:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Anticipos de impuestos sobre la renta	\$ 4.573	\$ 5.229
Autorretenciones	3.739	1.407
Anticipos de impuesto industria y comercio	290	230
Saldo final	<u>\$ 8.602</u>	<u>\$ 6.866</u>

(3) En diciembre de 2012 se registraba la cartera correspondiente a STR y SDL en la cuenta número 140790 "Servicios", y el vencimiento de esta cartera siempre era el primero del mes siguiente a su facturación (por lo que siempre se presentaba un saldo significativo). Para el mes de agosto de 2013 cambiaron las fechas de facturación y vencimiento, en consecuencia se causa y se paga esta facturación dentro del mismo mes (por eso a finalizar cada mes ya no hay cartera por este concepto); adicional a esto se cambió la parametrización de esta cuenta y ya todo lo facturado por SDL y STR se lleva en la cuenta número 140801 "Servicio de energía".

(4) Al 31 de diciembre el saldo de deudores varios incluye:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Bienes comercializados	\$ 112	\$ 118
Anticipos y avances	87	29
Depósitos entregados en garantía	5	2
Otros Deudores	881	965
	<u>\$ 1.085</u>	<u>\$ 1.114</u>

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Saldo inicial	\$ (1.851)	\$ (3.372)
Incremento en el año	(916)	(766)
Castigos	392	2.107
Recuperaciones	-	180
Saldo final	<u>\$ (2.375)</u>	<u>\$ (1.851)</u>

NOTA 7 - INVENTARIOS, NETO

El saldo de inventarios al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Materiales para la prestación de servicios	\$ 865	\$ 1.008
Materiales en poder de terceros	166	-
	1.031	1.008
Menos - Provisión inventarios	-	(2)
Total inventarios	<u>\$ 1.031</u>	<u>\$ 1.006</u>

NOTA 8 - PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO, NETO

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Terrenos	\$ 1.588	\$ 1.593
Construcciones en curso	12.731	5.115
Bienes muebles en bodega	55	23
Propiedad, planta y equipo no explotados	1.391	649
Edificaciones	7.210	7.122
Plantas, ductos y túneles	42.828	42.828
Redes, líneas y cables	100.815	96.746
Maquinaria y equipo	2.517	2.211
Muebles y enseres y equipo de oficina	3.613	3.438
Equipo de comunicación y cómputo	5.032	4.917
Equipo de transporte	2.873	1.329
Propiedades de inversión	69	-
	<u>180.722</u>	<u>165.971</u>
Depreciación acumulada	(62.095)	(55.145)
Depreciación diferida	5.134	3.471
Provisión para proyección de propiedad planta y equipo	(1.012)	(1.006)
	<u>\$ 122.749</u>	<u>\$ 113.291</u>

Las variaciones más significativas están representadas en los grupos de “Construcciones en curso” por la ejecución del proyecto de conexión STN en la subestación Armenia en asocio con CHEC S.A. E.S.P., por \$6.064, “Equipo de transporte” por la adquisición de cuatro grúas por \$1.546, actividades de expansión y reposición de redes de \$4.069 de los cuales se destaca el traslado a operación de obras por \$6.364, compras directas por \$210, bajas por reposiciones que ascienden a \$1.933 y reintegros a bienes no explotados de transformadores de distribución por \$572, los cuales se encuentran clasificados para pruebas de PCB (Bifenilo policromado, sustancia peligrosa de los transformadores que debe tener tratamiento especial en su disposición final), reparaciones o disposición final una vez se finalice la revisión técnica.

Para esta vigencia se realiza la reclasificación de los activos destinados a generar ingresos como producto de su arrendamiento al grupo de

“Propiedades de inversión” por \$69 de las cuentas de “Terrenos y Edificaciones”.

Se destaca en las compras directas la adquisición de elementos de seguridad industrial, computo, comunicación, muebles y enseres por \$750, bajas por \$122 y reintegros por \$147.

La depreciación afectó los resultados del ejercicio 2013 en \$7.156. Para el ejercicio del 2012 fue por \$7.166.

La depreciación diferida, corresponde a aquella tomada para fines tributarios. (Ver Nota 14).

NOTA 9 - OTROS ACTIVOS, NETO

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Intangibles, neto ⁽¹⁾	\$ 2.912	\$ 4.012
Impuesto diferido ⁽²⁾	1.225	1.983
Otros, neto	116	55
	<u>\$ 4.253</u>	<u>\$ 6.050</u>

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Licencias	\$ 7.360	\$ 7.081
Servidumbres	261	261
Subtotal intangibles	7.621	7.342
Menos - Amortización acumulada de intangibles	(4.709)	(3.330)
	<u>\$ 2.912</u>	<u>\$ 4.012</u>

En intangibles se destaca la adquisición de licencias del sistema de información NEON por \$152, para soportar el proceso de contratación en EDEQ S.A. E.S.P., el cual permitirá fortalecer la gestión desde la etapa pre-contractual, contractual y post-contractual; así como una garantía

para la trazabilidad que permita conservar la transparencia de los procesos contractuales.

Se realizaron nuevos desarrollos a las aplicaciones existentes por \$127, con el fin de mejorar la administración de la información y de acuerdo a las necesidades de ajustes por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

(2) El Impuesto diferido activo, es originado de las identificación de diferencias temporales entre los saldos fiscales y contables a Diciembre 31 de 2013, en tal sentido se genera impuesto diferido sobre los siguientes rubros :

Concepto	2013			2012		
	Diferencia Temporal	Tarifa	Impuesto Diferido	Diferencia Temporal	Tarifa	Impuesto Diferido
Exceso Provisión Cartera Fiscal sobre Contable	1.759	34%	598	1.526	34%	519
Exceso Provisión Cartera Otros Deudores Fiscal sobre Contable	469	34%	159	-	34%	-
Exceso Provisión Litigios y Demandas Fiscal sobre contable	1.129	33%	373	2.712	33%	895
Exceso Provisión Prima Antigüedad Fiscal Sobre Contable	279	34%	95	-		
Exceso Provisión Impuesto Industria y Comercio Fiscal Sobre Contable	-			1.673	34%	569
Total Impuesto Diferido Débito			1.225			1.983

NOTA 10 - VALORIZACIONES

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

	2013	2012
Terrenos	\$ 2.380	\$ 2.380
Edificaciones	3.249	3.249
Plantas, ductos y túneles	1.425	1.451
Redes, líneas y cables	35.070	36.607
Equipo transporte, tracción y elevación	454	455
Total valorizaciones	\$ 42.578	\$ 44.142

El último estudio de valorización de activos fijos fue realizado en 2012 en atención a la normativa expedida por la Contaduría general de la Nación, para la vigencia 2013 la disminución es producto de las bajas a la propiedad, planta y equipo.

NOTA 11 - OBLIGACIONES FINANCIERAS

El saldo de obligaciones financieras al 31 de diciembre comprendía:

	2013		2012	
	Tasa de interés %	Valor	Tasa de interés %	Valor
Bancolombia	DTF + 2,45%	\$ 4.300	DTF + 2,45%	\$ 6.800
Bancolombia	DTF + 2,70%	10.000		
Banco BBVA	DTF + 2,90%	6.209	DTF + 2,90%	6.500
		20.509		13.300
Porción corriente		4.667		2.792
Porción no corriente		\$ 15.842		\$ 10.508

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

Año	
2015	\$.800
2016	5.208
2017	3.334
2018	2.500
	\$ 15.842

Los desembolsos de los créditos fueron destinados para financiar los planes de inversión y/o plan de optimización financiera de la empresa.

NOTA 12 - PROVEEDORES

El saldo de proveedores al 31 de diciembre comprendía:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Proveedores por compras de energía ⁽¹⁾	\$ 8.714	\$ 12.402
Proveedores por compras de STR	412	346
Proveedores de bienes ⁽²⁾	<u>3.909</u>	<u>878</u>
	<u>\$ 13.035</u>	<u>\$ 13.626</u>

Las fechas del pago de operación comercial cambiaron, a partir de julio de 2012 los correspondiente a STR y pagos a XM (CND y SIC, LAC, BOLSA, STN) se cancela en el mismo mes que se causa la factura a diferencia como se hacía antes que se cancelaba el primer día hábil del mes siguiente.

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., "CHEC"	\$ -	\$ 519
Isagen S.A. E.S.P.	645	-
XM Compañía de expertos en Mercados S.A.E.S.P.	430	773
AES Chivor & Cia S.C.A.	1.582	757
Energía Renovable de Colombia	442	285
Termotasajero SA ESP	817	-
Urrea S.A. E.S.P.	-	452
Generarco S.A.	610	-
Coenersa S.A.E.S.P.	346	-
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P	<u>3.842</u>	<u>9.616</u>
	<u>\$ 8.714</u>	<u>\$ 12.402</u>

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Otros Bienes y Servicios	\$ 1.750	\$ 381
Compra Otros	721	43
Asea Brown Boveri Ltda. ABB	603	-
Hidromecánicas Jabell S.A.	245	-
Instelec S.A.	151	-
A C J High Voltage Ltda.	133	-
Potencia Y Tecnologías Incorporadas S.A.	123	299
Nexans Colombia S.A. Y O Cedsa S.A.	68	-
Estimados Bienes y Servicios	-	-
Ingelet S.A.	-	155
	<u>\$ 3.909</u>	<u>\$ 878</u>

NOTA 13 - CUENTAS POR PAGAR

El saldo de cuentas por pagar al 31 de diciembre comprendía

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Intereses financieros	\$ 144	\$ 153
Arrendamientos	75	21
Honorarios	3.723	2.394
Servicios	910	559
Subsidios asignados ⁽¹⁾	1.984	-
Retención en la fuente	811	439
Avances y anticipos recibidos	238	6
Otros acreedores	<u>217</u>	<u>431</u>
	<u>\$ 8.102</u>	<u>\$ 4.003</u>

(1) Corresponde a mayores subsidios sobre las tarifas recibidos por la Nación en diciembre de 2013, el cual se encuentra en proceso de devolución.

NOTA 14 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

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

Impuestos	<u>2013</u>	<u>2012</u>
<i>Porción corriente</i>		
Impuesto sobre la Renta	\$ 6.050	\$ 8.221
Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE	2.207	-
Impuesto de remesas (sólo sucursales)	-	-
Impuesto a las ventas por pagar	159	153
Industria y comercio	1.725	1.673
Impuesto al patrimonio	<u>1.923</u>	<u>1.923</u>
Total	<u>\$ 12.064</u>	<u>\$ 11.970</u>
<i>Porción no corriente</i>		
Impuesto al patrimonio	-	1.923
Total	<u>\$ 12.064</u>	<u>\$ 13.893</u>

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) La tarifa aplicable al impuesto sobre la renta por el año 2013 es del 25%, para el año 2012 la tarifa fue de 33%. La reducción en la tarifa del impuesto sobre la renta para el año 2013 fue dispuesta por la Ley 1607 de diciembre de 2012, en la misma Ley se crea el impuesto sobre la renta para la equidad – CREE con una tarifa del 9%, el cual entró en vigencia a partir del primero de enero de 2013. 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Empresa no cuenta con saldos de pérdidas fiscales ni excesos de renta presuntiva sobre renta ordinaria por compensar.
- e) Para 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.
- f) La Ley 1429 de 2010, en su capítulo III crea un incentivo para la generación de empleo de grupos vulnerables, el cual consiste en el descuento en el Impuesto sobre la renta y complementarios, correspondiente al valor de los aportes parafiscales SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del FOSYGA y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos. Existiendo la posibilidad de tomar el beneficio por generación de empleo para aquellos que al inicio del contrato tengan menos de 28 años de edad, para personas en situación de desplazamiento o discapacidad o por la vinculación laboral de mujeres mayores de 40 años.
- g) Son deducibles en el impuestos sobre la renta, el 100% de los impuestos que efectivamente se hayan pagado durante el año o período gravable siempre y cuando tengan relación de causalidad con la actividad económica del contribuyente.
- h) La Ley 1430 de 2010, fija una deducción del 50% del gravamen a los movimientos financieros, efectivamente pagado por los contribuyentes durante el respectivo año gravable,

independientemente que tenga o no relación de causalidad con la actividad económica del contribuyente, siempre que se encuentre debidamente certificado por el agente retenedor.

- i) La Ley 1607 de diciembre de 2012, en su artículo 25 crea la exoneración en el pago de aportes parafiscales a favor de SENA y ICBF, a partir del 01 de Julio de 2013 y de los aportes a Salud en la parte que corresponda al aporte del patrono, a partir del 01 de Enero de 2014, para las sociedades y 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:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Utilidad antes de impuestos	\$ 27.445	\$ 22.071
Gastos no deducibles	21.808	17.075
Deducciones fiscales	(1.516)	(1.519)
Depreciación contable en exceso de la fiscal	(12.054)	(10.059)
Provisiones contables no deducibles	(11.099)	(2.503)
Renta líquida gravable impuesto de renta	<u>\$ 24.584</u>	<u>\$ 25.065</u>

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Dividendos no gravados	\$ 7	-
Aportes Seguridad Social Generación Empleo	<u>50</u>	-
Renta gravable impuesto de renta para la equidad	<u>\$ 24.527</u>	<u>\$ 25.065</u>

Provisión para el impuesto sobre la renta ordinaria 25% (33% en 2012)	6.146	8.271
Descuentos tributarios	<u>(96)</u>	<u>(50)</u>
Provisión Impuesto de Renta	6.050	8.221
Impuesto de Renta diferido	3.821	(1.103)
Total impuesto sobre la renta	<u>\$ 9.871</u>	<u>\$ 7.118</u>
Total provisión impuesto sobre la renta para la equidad CREE 9%	<u>\$ 2.207</u>	<u>\$ -</u>

(1) Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE:

El Impuesto sobre la Renta para la Equidad –CREE, nace con la Ley 1607 de 2012, como el aporte de las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, en beneficio de los trabajadores, la generación de empleo, y la inversión social en los términos previstos en la presente ley.

Este impuesto consiste en gravar los ingresos que sean susceptibles de incrementar el patrimonio de los sujetos pasivos, a una tarifa del 9% para los años 2013, 2014 y 2015 y del 8% a partir del año 2016.

Actualmente se encuentran pendiente de firmeza las declaraciones de los años 2008, la cual tiene un periodo de firmeza de 5 años a partir de su presentación y las declaraciones de los años gravables 2011 y 2012, las cuales tienen un periodo de firmeza de 2 años.

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 6 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 2012 y son remitidos a despacho para fallo.

En agosto 29 de 2013, se presenta solicitud de conciliación sobre el acto que resuelve el Recurso de Reconsideración Resolución N° 900049 del 3/07/2009, de acuerdo al artículo 147 de la Ley 1607 de 2012. Con fecha 30 de Septiembre de 2013, se suscribe con la DIAN Acta de Conciliación con la verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al beneficio del artículo 147 de la Ley 1607 de 2012. Se concilia el valor de la sanción del menor saldo a favor con solicitud de devolución ni compensación por \$456.709.000.

El día 13 de noviembre de 2013, se recibe fallo del Consejo de Estado Sección Cuarta, aprobando el proceso de conciliación suscrito entre Empresa de Energía del Quindío SA ESP y DIAN, en relación con la Liquidación Oficial de Revisión 010642008000028 del 09 de Julio de 2009.

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

En marzo 20 de 2013, se recibe liquidación de la declaración de renta del año gravable 2009 por un total de \$7.907.068.000. Sobre esta liquidación Procede Recurso de Reconsideración (art 720 ET), el cual se remite dentro de los dos meses siguientes a recibida la liquidación oficial. En Junio 13 de 2013, se recibe auto por medio del cual se reconoce el cumplimiento de los requisitos para admitir el recurso de reconsideración.

En virtud de artículo 148 de la Ley 1607 de 2007, reglamentado con el Decreto 0699 de 2012 y 1694 de 2013, en agosto 30 de 2013 se presenta solicitud de conciliación y terminación de proceso administrativo tributario por mutuo acuerdo, sobre la Liquidación Oficial de la Declaración de Renta del año gravable 2009 N° 12412013000007.

En Septiembre 26 de 2013, se firma Acta de Conciliación y Terminación por Mutuo Acuerdo del proceso de Liquidación Oficial de la Declaración de Renta del año gravable 2009 N° 12412013000007 y se da por terminado el proceso.

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 de 2013:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Valor patrimonio contable	\$ 150.791	\$ 149.965
Más Partidas conciliatorias que incrementan el patrimonio	178.815	87.284
AXI Activos intangibles	-	(28)
AXI Inversiones	164	32
AXI Otros activos	53	54
AXI Propiedad, planta y equipo	72.247	72.321
Amortización acumulada	4.709	-
Cálculo actuarial por amortizar	10.382	-
Depreciación acumulada	62.093	-
Impuesto diferido crédito	4.208	1.146
Provisión impuesto de renta	6.050	8.221
Provisión menor provisión cartera	2.377	1.749
Provisión para protección de propiedad planta y eq	1.012	1.006
Provisión para protección de inventarios	-	2
Provisión protección de inversiones	32	33
Provisión litigios y demandas	1.129	2.748
Provisión otras obligaciones fiscales	279	-
Provisión diversas	3	-
Partidas conciliatorias bancos e inversiones	14.077	-
Menos Partidas conciliatorias que disminuyen el patrimonio	\$ 199.313	\$ 109.263
Amortización acumulada fiscal	4.680	-
Ajuste por inflación a la amortización fiscal acumulada	39.418	39.891
Cálculo actuarial de futuras pensiones por amortizar	10.382	-
Ajustes por inflación a la depreciación fiscal acumulada	74.876	11.505
Depreciación fiscal acumulada	5.134	3.471
Impuesto diferido débito	-	1.983
Impuesto de renta	6.146	8.271
Impuesto CREE	2.207	-
Provisión cartera fiscal	149	-
Valorización propiedad, planta y equipo	42.578	44.142
Partidas conciliatorias bancos e inversiones	13.743	-
PATRIMONIO LIQUIDO FISCAL	\$ 130.293	\$ 127.986

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 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3,000 y \$5,000 una tarifa del 2.4%.

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

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 parágrafo:

"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 en lo dispuesto por el parágrafo 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".

Para la vigencia 2013, se continúa dando aplicación a la Ley 1370 de diciembre de 2009, aclarando que el mismo es causado a partir del 1 de enero del mismo año a una tarifa del 4.8% y que es pagadero en 8 cuotas iguales de \$963 millones; de las cuales en esta vigencia se canceló la suma de \$1.923 millones, quedando un saldo por cancelar por los mismos \$1.923 millones para el año 2014.

Impuesto de Industria y Comercio

El impuesto de Industria y Comercio se genera por la realización directa o indirecta de una actividad industrial, comercial o de servicios en una jurisdicción municipal, ya sea en forma permanente u ocasional.

Por tal razón EDEQ S.A. ESP, es contribuyente del impuesto de Industria y Comercio en aquellos municipios del Departamento de Quindío donde desarrolla actividades generadoras de renta.

Siguiendo con las disposiciones municipales, la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, es sujeto pasivo del Impuesto de Industria y Comercio en los doce Municipios del Departamento del Quindío, en donde sus tarifas que van desde el 0.30% hasta el 1%. Igualmente dependiendo del acuerdo municipal, vía declaración de Industria y Comercio se debe presentar la declaración de Avisos y Tableros y la sobretasa Bomberil.

Otros impuestos, gravámenes y tasas

EDEQ S.A. ESP, también es responsable por el reconocimiento de otros impuestos, gravámenes y tasas, como son:

Impuesto sobre las ventas

El hecho generador del impuesto sobre las ventas, es la realización de un ingreso por concepto de venta de bienes o la prestación de servicios, los cuales pueden ser gravados a las tarifas reconocidas para tal fin, como son la del 16, y 5%; igualmente dentro del universo de prestación de servicios o venta de bienes se encuentran aquellos que exento o excluidos.

En este sentido, se cuenta que el objeto social de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P, se encuentra excluido del impuesto sobre las ventas, ya que corresponde a la comercialización y distribución de energía eléctrica.

Por tal razón en EDEQ S.A. ESP, es declarado un IVA generado por aquellas actividades secundarias que son realizadas normalmente y que se encuentran gravadas con este impuesto.

Impuesto al consumo

La reforma tributaria -Ley 1607 de 2012- adicionó un nuevo impuesto denominado impuesto al consumo cuyo hecho generador será la prestación o la venta al consumidor final o la importación por parte del consumidor final, de los siguientes servicios y bienes:

1. La prestación del servicio de telefonía móvil,
2. Bienes corporales muebles como vehículos y motocicleta
3. El servicio de restaurantes, cafeterías, autoservicios, heladerías, fruterías, pastelerías y panaderías.

En EDEQ S.A. ESP cuando se cause este impuesto, se contabilizará como un mayor valor del bien o servicio adquirido, para ser tratado como costo deducible en la determinación del impuesto sobre la renta.

Retención en la fuente

Dentro de las obligaciones fiscales de EDEQ SA ESP, se encuentra la de practicar retención en la fuente a título de renta, retención sobre el impuesto sobre las ventas, sobre Impuesto de Industria y Comercio y autorretenciones impuesto sobre la renta para la equidad.

Impuesto de timbre

EDEQ S.A. E.S.P., como Empresa prestadora de servicios públicos de carácter mixto constituida como sociedad por acciones, se encuentra exenta del impuesto de timbre según concepto DIAN 011210 de diciembre 9 de 2008.

De acuerdo con el artículo 519 del Estatuto Tributario parágrafo 2, la tarifa del impuesto de timbre a partir del 01 de Enero del 2010, es del cero por ciento (0%), en consecuencia, los oferentes no deberán tener en cuenta en los precios de su oferta suma o costo alguno por el mencionado impuesto.

Igualmente EDEQ SA ESP, es responsable por el cumplimiento de las siguientes obligaciones fiscales:

-  Impuesto predial
-  Impuesto de vehículos
-  Contribución de los contratos de obra pública Ley 1106 de 2006
-  Contribución a la Superintendencia de Servicios Públicos
-  Contribución a la Comisión Reguladora de Energía y Gas
-  Contribución al Municipio de Medellín

NOTA 15 - OBLIGACIONES LABORALES

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Pensiones de jubilación, neto ⁽¹⁾	\$ 10.382	\$ 10.505
Cesantías consolidadas	1.706	1.660
Prima de vacaciones	418	378
Otras provisiones ⁽²⁾	281	98
Intereses a las cesantías	237	223
Vacaciones	345	357
Pensiones por pagar	21	21
Salarios por pagar	-	6
	<u>13.390</u>	<u>13.248</u>
Porción no corriente	<u>10.434</u>	<u>11.793</u>
Porción corriente	<u>\$ 2.956</u>	<u>\$ 1.455</u>

(1) El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional, el cual contempla, para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia 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.

(2) Por concepto de primas de antigüedad durante el año 2013 por política del grupo empresarial se decidió adoptar el informe actuarial calculado bajo los criterios establecidos por las NIIF en la norma local, lo anterior implicó un ajuste de \$172 para nivelar lo calculado bajo norma local a lo calculado por el actuario. Adicionalmente durante el transcurso del año se reconocieron costos del servicio actual y costos por intereses por \$71 y pagos por \$29 y al final del periodo una ganancia actuarial de \$34 millones. Adicionalmente este rubro incluye \$3 correspondientes al valor entregado en el informe actuarial de auxilio educativo a diciembre

de 2013.

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Número de personas	128	136
Tasa de interés técnico	4,80%	4,80%
Incremento futuro de pensiones	2,99%	3,26%

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

	<u>Cálculo Actuarial</u>	<u>Pasivo Diferido</u>	<u>Pasivo Neto</u>
Saldo a 31 de diciembre de 2011	\$ 11.788	\$ (2.187)	\$ 9.601
Incremento en el cálculo actuarial en 2012	(193)	193	-
Amortización durante el año 2012	-	1.994	1.994
Pago pensiones 2012	(1.090)	-	(1.090)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	\$ 10.505	-	\$ 10.505
Incremento en el cálculo actuarial en 2013	855	(978)	(123)
Amortización durante el año 2013	-	978	978
Pago pensiones 2013	(978)	-	(978)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	<u>\$ 10.382</u>	<u>-</u>	<u>\$ 10.382</u>

NOTA 16 – OTROS PASIVOS

El saldo de otros pasivos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 comprendía:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Recaudos a favor de terceros	\$ 291	\$ 150
Ingresos recibidos por anticipado	<u>544</u>	<u>27</u>
Corto plazo	<u>835</u>	<u>177</u>
Largo plazo- Impuestos diferidos	<u>\$ 4.208</u>	<u>\$ 1.146</u>

NOTA 17 - PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital suscrito y pagado

El saldo de capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2013 y 2012 comprendía:

	Acciones	Valor
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>

(1) El saldo de capital suscrito y pagado en acciones al 31 de diciembre de 2013 y 2012, comprendía los siguientes accionistas:

	Número de acciones
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	<u>219.307</u>
Capital suscrito y pagado	<u>559.852.932</u>

Reserva Legal

La Empresa está 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

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

	2013	2012
Terrenos	\$ 2.380	\$ 2.380
Edificaciones	3.249	3.249
Plantas, ductos y túneles	1.425	1.451
Redes, Líneas y cables	35.070	36.607
Equipo transporte, tracción y elevación	<u>454</u>	<u>455</u>
Total valorizaciones	<u>\$ 42.578</u>	<u>\$ 44.142</u>

El último estudio de valorización de activos fijos fue realizado en el año 2012 en atención a la normativa expedida por la Contaduría general de la Nación, para la vigencia 2013 la disminución es producto de las bajas a la propiedad, planta y equipo.

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 de 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 18 - CUENTAS DE ORDEN

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Deudoras		
Administrativas	\$ 1.589	\$ 1.030
Documentos entregados para su cobro	2.733	3.089
Otras deudoras de control	<u>(1.201)</u>	<u>(911)</u>
	3.121	3.208
Acreedoras		
Responsabilidades contingentes	<u>(1.818)</u>	<u>(20.357)</u>
Total netas	<u>\$ 4.939</u>	<u>\$ 23.565</u>

NOTA 19 - INGRESOS OPERACIONALES, NETOS

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Comercialización mercado regulado	116.875	123.388
Sistema de distribución local	23.737	13.973
Comercialización mercado no regulado	5.631	5.603
Alumbrado público	4.158	643
Sistema de transmisión regional	3.409	3.521
Otros ingresos	1.598	5.748
Instalación y conexión habilitación vivienda	585	-
Conexiones	<u>43</u>	<u>42</u>
	<u>156.036</u>	<u>152.918</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 informa como ingreso del sistema de distribución local, más no como ingreso de comercialización del mercado regulado.

NOTA 20 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Sueldos y salarios	5.922	5.969
Impuestos, contribuciones y tasas ⁽¹⁾	2.648	4.250
Comisiones, honorarios y servicios	1.989	1.818
Otros ⁽²⁾	1.308	843
Contribuciones efectivas	1.182	1.190
Servicios	1.046	1.139
Contribuciones imputadas	985	2.897
Arrendamientos	843	1.055
Comunicaciones y transporte	262	312
Seguros generales	135	149
Aportes sobre la nómina	124	214
Mantenimiento	91	22
Materiales y suministros	50	17
Obras y mejoras en propiedad ajena	28	19
	<u>16.613</u>	<u>19.894</u>

(1) La variación corresponde a: En el año 2012 las Contribuciones a la CREG y a la SSPD, se registraban en la cuenta 5120 Impuestos, contribuciones y tasas y para el año 2013, éstas se registraron en la cuenta 7535 Otras contribuciones \$392 millones, por unificación Políticas Contables de grupo, así mismo en el año 2012 el IVA asumido por prorateo se registraba en la cuenta 512090 Otros impuestos \$1.602 millones, y a partir del año 2013 se hace una distribución de c/u y se registra en la cuenta original.

(2) El saldo de otros gastos de administración al 31 de diciembre de 2013 y 2012, comprendía los siguientes:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Otros gastos generales	\$ 679	\$ 26
Intangibles- Licencias menores	481	71
Gastos legales	46	38
Seguridad industrial	22	13
Relaciones públicas	21	0
Elementos de aseo y cafetería	18	10
Eventos culturales	13	590
Viáticos y gastos de viaje	12	27
Combustibles y lubricantes	9	11
Videos	7	6
Estudios y proyectos	-	51
	<u>\$ 1.308</u>	<u>\$ 843</u>

NOTA 21 - INGRESOS NO OPERACIONALES, NETO

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Financieros	\$ 1.493	\$ 1.865
Recuperaciones ⁽¹⁾	976	1.415
Otros ⁽²⁾	487	1.666
Aprovechamientos	91	138
Arrendamientos	52	48
Ajuste por diferencia en cambio	1	3
	<u>\$ 3.100</u>	<u>\$ 5.135</u>

(1) El saldo de recuperaciones al 31 de diciembre de 2013 y 2012, comprendía lo siguiente:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Recuperación provisión litigios laborales	\$ 793	\$ 35
Recuperación calculo actuarial	123	898
Recuperación seguros tarjeta Edeq	22	-
Recuperación reintegro materiales	15	52
Recuperación reintegro gastos servicios públicos	11	16
Otros conceptos	8	226
Recuperación provisión inversiones patrimoniales	4	8
Recuperación Provisión Cartera		180
	<u>\$ 976</u>	<u>\$ 1.415</u>

(2) El saldo de otros ingresos no operacionales al 31 de diciembre de 2013 y 2012, comprendía lo siguiente:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Contratos para gestión de servicios públicos	\$ 293	\$ 611
Comisiones	89	497
Otros Ing. Ordinarios	80	403
Indemnizaciones	15	-
Venta de pliegos	7	20
Sobrantes	2	3
Otros Ingresos Extraordinarios	1	113
Utilidad en Venta de Activos	-	19
	<u>\$ 487</u>	<u>\$ 1.666</u>

NOTA 22 - GASTOS NO OPERACIONALES

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

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Intereses	\$ 1.186	\$ 1.143
Pérdida en baja de otros activos	289	428
Otros	236	544
Comisiones	33	30
Ajustes por diferencia en cambio	9	1
	<u>\$ 1.753</u>	<u>\$ 2.146</u>

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Otros costos y gastos		
Empresas Públicas de Medellín	\$ 20.171	\$ 47.081
CHEC	3.652	3.647
EPM Telecomunicaciones	1.543	873
Electrificadora de Santander	301	291
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	279	270
Emtelco	309	289
Otros Ingresos		
Empresas Públicas de Medellín	1	83
EPM Telecomunicaciones	21	888
CHEC	7	7
Emtelco	-	-
Ventas		
EPM Telecomunicaciones	1.022	-
Empresas Públicas de Medellín	15.256	8.909
CHEC	136	165
Electrificadora de Santander	1.295	158
Centrales Eléctricas del Norte de Santander	\$ 2.949	\$ 712

NOTA 23 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS

Los saldos con compañías vinculadas al 31 de diciembre comprendían:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Cuentas por cobrar		
Empresas públicas de Medellín	\$ 2.428	\$ 3.636
EPM telecomunicaciones	143	115
CHEC	5	12
Electrificadora de Santander	2	14
Centrales eléctricas del Norte de Santander	295	210
	<u>\$ 2.873</u>	<u>\$ 3.987</u>
Cuentas por pagar		
Empresas públicas de Medellín	4.066	9.934
EPM telecomunicaciones	99	38
CHEC	1.917	563
Electrificadora de Santander	11	25
Centrales eléctricas del Norte de Santander	14	210
Emtelco	59	31
	<u>\$ 6.166</u>	<u>\$ 10.801</u>

Las siguientes fueron las principales transacciones realizadas con vinculadas:

Entre las compañías vinculadas, los demás accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012:

- 👉 Servicios gratuitos compensados.
- 👉 Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
- 👉 Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
- 👉 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.
- 👉 Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

Tabla de Indicadores GRI



Grupo-epm®

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
1. Estrategia y análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización				10
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades				50
2. Perfil de la organización					
2.1	Nombre de la organización				2
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				2
2.7	Mercados servidos				19
2.8	Dimensión de la empresa				2
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria			No hubo cambios significativos en el 2013	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo				9
3. Parámetros de la memoria					
Perfil de la memoria					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria				15
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente				15
3.3	Ciclo de presentación de memorias (Anual, bienal)				15
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido				15
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Determinación de materialidad	4.17			16
3.6	Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria				15
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria			No hay limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Se presenta toda la información disponible	16
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				15
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 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			Anexo 1	
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria			Existe una verificación interna y los indicadores en su mayoría corresponden al Sistema Integrado de Gestión el cual ha sido auditado	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
Gobierno					
4.1	Estructura de gobierno de la organización	4.3 LA13	Principios Laborales		39

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
4.2	Vínculos laborales entre los integrantes de la Junta Directiva y la empresa			La presidenta de la Junta Directiva es la Vicepresidenta de Transmisión y Distribución de Energía del Grupo EPM	
4.3	Conformación máximo órgano de gobierno	4.1 LA3	Principios Laborales		38
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones al máximo órgano de gobierno			De conformidad con lo establecido en el artículo 35 numeral tercero de los estatutos sociales, la Junta Directiva deberá convocar a la Asamblea General a sesiones extraordinarias cuando lo crea conveniente o cuando lo solicite un número de accionistas que represente el 10% de las acciones suscritas. De esta manera se evidencia que no es preciso un porcentaje mayoritario de acciones suscritas, para la interacción entre la Junta Directiva y su Asamblea de Accionistas	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización			El Reglamento Interno de la Junta Directiva dispone que la remuneración de los miembros es fijada por la Asamblea General de Accionistas. La Asamblea General de Accionistas en sesión de noviembre de 2013 dispuso que la asignación mensual es de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes únicamente para integrantes distintos de los funcionarios de EPM.	
4.6	Procedimiento para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno			El Código de Buen Gobierno y el Reglamento Interno de la Junta Directiva establecen las causales de incompatibilidades entre los miembros del máximo órgano de gobierno y la Gerencia General. Durante 2013 no se presentaron trámites o situaciones de conflicto de intereses entre el máximo órgano de gobierno.	
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno			Los estatutos de la Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno Corporativo establecen lineamientos para la determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros de la Junta Directiva y sus comités.	
4.8	Misión, valores, códigos de conducta y principios				6 44 45 68 69 78 90
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social. Adherencia o cumplimiento de estándares internacionales			El Código de Buen Gobierno y el Reglamento Interno de la Junta Directiva establecen que una vez al año la Junta Directiva le debe presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe de autoevaluación de su desempeño en el que se incluyan aspectos	

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.			ambientales, sociales y económicos. A su vez el Reglamento Interno de la Junta Directiva establece que como funciones asignadas, deben ocuparse dentro de su agenda anual la revisión de los temas que gobiernan la Junta Directiva y la Administración.	
Compromiso con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado planteamiento o principio de precaución			La organización cumple con toda la normatividad ambiental vigente y se subordina con el Sistema de Gestión Ambiental bajo el estándar internacional ISO 14001, cual 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 98 de 1993 y el principio de precaución de la Declaración de Río.	
4.12	Programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente e iniciativas que la organización suscriba o apoye				32 49 83 88 91 97
4.13	Asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoye				46
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación con los Grupos de Interés determinados				7
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.				7
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.				51
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	3.5			16
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL					
Aspecto Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen			Por su naturaleza de comercializador y distribuidor de energía a EDEQ S.A. ESP no consume materiales primarios para su operación o transformación.	57
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	EN24 EN22	Principios Ambientales		57 58
Aspecto Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias			EDEQ S.A. ESP no realiza consumo directo de energía para transformación.	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias			EDEQ S.A. ESP no realiza consumo indirecto de energía para transformación.	

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	EN26-EN6-EN7	Principios Ambientales		58 59 64
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	Principios Ambientales		59 64
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	E5 EN6 EN26	Principios Ambientales		59 64
Aspecto Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes			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 el desarrollo de sus actividades económicas no requiere de permisos o concesiones de agua	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada				60
Aspecto Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	EN13-EU13	Principios Ambientales		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	Principios Ambientales	EDEQ S.A. E. SP, no genera impactos significativos en áreas protegidas, ya que las redes de energía eléctrica se encuentran distribuidas en su mayoría en la zona urbana y las de zona rural se disponen de manera paralela a vías y carreteras, respetando siempre las distancias establecidas y las zonas de protección ambiental.	49
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	EN11-EU13	Principios Ambientales		60
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	EN12 EU13	Principios Ambientales		49
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				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	EC9	Principios Ambientales		20
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso			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				
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino			No existen vertidos de agua asociados a los procesos productivos	

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
EN22	Peso total de residuos	EN2 EN24	Principios Ambientales		57 58
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		Principios Ambientales	Evaluación el número de derrames en la vigencia 2013 se presentó un evento debido a la afectación del resador del transformador de potencia ubicado en la subestación del municipio de Calumbay, evaluándose el volumen de aceite en el pozo de recolección, para subsanar este suceso se utilizaron derrames absorbentes y el 10 de febrero, logrando recuperar alrededor de 3 canecas de 55 galones cada una de aceite eléctrico.	
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	Principios Ambientales		57 58
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	Principios Ambientales		59 64
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 tanto no se generan productos y subproductos como empaques, embalajes o productos finicos.	
Aspecto Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	EU13		Derivado de la estricta observancia de leyes y normas por parte de la empresa, durante la vigencia 2013, no se presentaron sanciones, multas u/o procesos judiciales por incumplimiento de la normatividad ambiental o afectación de biodiversidad en el zócalo de infraestructura eléctrica.	
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 acciones al respecto	
Aspecto General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.				65
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	LA13	Principios Laborales		69

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		Principios Laborales		70
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		Principios Laborales		72
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo			Con respecto a reincorporaciones de personal por cumplimiento de licencia de maternidad o paternidad, estas se han dado en la totalidad de los casos, respetando así los derechos que la ley otorga en dichos casos.	
Aspecto Relaciones empresa/trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un pacto colectivo	HR5	Principios Laborales		73
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		Principios Laborales	EDEQ S.A. E SR establece un mínimo de 20 días para que el empleador notifique al empleado la terminación de su contrato de trabajo si es a término fijo, si corresponde a un despido sin causa (según los resultados de la investigación disciplinaria correspondiente)	
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		Principios Derechos Humanos Principios Laborales		73
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región				74
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 Derechos Humanos		75
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Principios Derechos Humanos Principios Laborales		76
Aspecto Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado				76
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			77
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo				77

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
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	4.1 - 4.3 LA1	Principios Laborales		38 69
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	EC5	Principios Laborales	EDEQ S.A. ESP establece escalas de asignación básica de los cargos que sean desempeñados por las personas vinculadas directamente por la empresa, relacionado con el cargo a desempeñar e indistintamente del sexo del aspirante. Existe igualdad de oportunidades y retribución entre hombres y mujeres.	
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 EU7			81 87
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			Información no disponible	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	EU24			87
Aspecto Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		Principio de Anticorrupción		90
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		Principio de Anticorrupción		91
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		Principio de Anticorrupción		91
Aspecto Política pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	4.12			91
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 8 comercializadores que ostentan el 11.4% del mercado con los 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	PR4 PR9			92
Indicadores de Desempeño de derechos humanos					
Aspecto Prácticas de inversión y abastecimiento					

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
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		Principios Derechos Humanos		94
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		Principio Derechos Humanos		94
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		Principio Derechos Humanos		95
Aspecto No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	HR11	Principios Derechos Humanos Principios Laborales		95
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	LA4	Principios Laborales	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	73
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	Principios Derechos Humanos Principios Laborales		95
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	Principios Derechos Humanos Principios Laborales		95
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		Principios Derechos Humanos		95
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 realiza actividades que provoquen violación a los derechos de los indígenas	

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
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 registrado revisiones u/o evaluaciones a los impactos identificadas en las operaciones de la empresa en materia de derechos humanos.	
Aspecto Remedación					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	HR4	Principios Derechos Humanos Principios Laborales		95
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	Principios Derechos Humanos		24
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			80
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	PR 1 -PR7	Principios Derechos Humanos		24
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	SO6 PR9			92 34
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente				33
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				53
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	Principios Derechos Humanos		24 53
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		Principios Derechos Humanos		35

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
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	SC8 PR4			92
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO					
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				102
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 beneficioss sociales				102
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				28
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.	LA4	Principios Laborales		103
EC6	Políticas, prácticas proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	EC9	Principios Laborales		103
EC7	Procedimientos para la contratación local y promoción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		Principios Laborales		103
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			93
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	EC8 EU23			19 20 27 28 31 64 72 88 93 97 103
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	

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	2.7			3
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución tanto en superficie como subterránea por régimen regulatorio				4
EU5	Derechos de cuota de emisiones de CO2 equivalente, desglosados por marco de comercio del carbono			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.	
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				81 87
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				23 48
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 26
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 la biodiversidad de las zonas afectadas	EN12 EN14	Principios Ambientales		49
Dimensión Social					
Aspecto Trabajo					
EU14	Programas y procesos que aseguren la disponibilidad del personal especializado	LA11			77
EU15	Porcentaje de empleados que reúnen requisitos necesarios para jubilarse en los próximos 5 a 10 años desglosado por categoría laboral y por región			64 trabajadores dentro de los próximos 10 años reunirían los requisitos para acceder a la pensión de vejez. 28 Mujeres - 36 Hombres. Estas personas quedarán totalmente a cargo del fondo de pensión al cual se encuentra afiliado, razón por la cual no existen recursos destinados para este concepto.	
EU16	Políticas y requisitos referentes a la salud y a la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas		Principios Derechos Humanos		78
EU17	Días trabajados por los empleados del contratista y el subcontratista involucrados en las actividades de construcción, operación y mantenimiento				79

Número Indicador	Descripción	Indicadores complementarios	Principios Pacto Global	Notas	Página
EU18	Porcentaje de los empleados de los contratistas y subcontratistas que han recibido una formación relevante sobre seguridad y salud	LA8	Principios Derechos Humanos		75
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			81 85
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				79
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			93
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			87
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			80
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				29
EU28	Frecuencia de apagones eléctricos				22
EU29	Duración media de apagones eléctricos				22

