

2023

*Impulsando
la vida de los
Quindianos*

edeq | Grupo epm

 Vigilado
Superservicios

    
www.edeq.com.co



Capítulo 1

Contexto de la Organización

Informe de
Sostenibilidad
2023

edeq | Grupo.epm[®]

Contexto de la organización

GRI 101-1 / 101-2 / 101-3 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Reportamos nuestro undécimo informe de sostenibilidad elaborado de conformidad con el Estándar del *Global Reporting Initiative* - GRI, en su opción Esencial. Este informe se elabora anualmente e incluye los resultados y retos de gestión en las dimensiones económica, ambiental y social y comprende las actuaciones realizadas en el ejercicio fiscal desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2023. El anterior fue presentado en marzo del año 2023.

En esta versión se reportará al menos un contenido GRI correspondiente a cada aspecto relevante y el enfoque de gestión. El informe puede ser consultado en el sitio web:

- <https://www.edeq.com.co/sostenibilidad/informe-vigente>
- <https://sostenibilidad.edeq.com.co/>

GRI 102-56

A la fecha este informe no cuenta con verificación externa, no obstante, la organización cuenta con los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno que dan cuenta de la calidad de la información reportada, la cual es validada a través de otros medios como las auditorías internas y externas que se efectúan en la organización.

Este informe cumple con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso, conforme a los preceptos del **Pacto Global** de informar sobre la aplicación de los 10 principios (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción) en la estrategia y operaciones de la compañía.

GRI 102-53

Contacto: edeq@edeq.com.co

Luis Carlos Arias Montoya: luis.carlos.arias@edeq.com.co

Angélica María Pineda Martínez: angelica.pineda@edeq.com.co

Recomendaciones para la lectura de este informe

GRI 102-48

- Se presentan mediciones de los años 2021, 2022 y 2023.
- Se utilizan las convenciones de coma (,) para separador de miles y punto (.) para separador de decimales.
- Las cifras financieras están expresadas en moneda colombiana \$COP
- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- Se utilizan las palabras empresa, compañía, organización y la sigla EDEQ, para hacer referencia a la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP.
- Se utiliza la sigla GRI para hacer referencia a la iniciativa *Global Reporting Initiative*.
- En este informe se hará referencia a la guía sectorial GRI *Electric Utilities*, por lo cual las citas serán de la forma: EU#.
- En su mayoría el nombre de los capítulos corresponde a la materialidad de EDEQ Grupo EPM

¿Quiénes somos y qué hacemos?

¿Quiénes somos?

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

Somos la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP una empresa filial del Grupo EPM, dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades relacionadas en el departamento

del Quindío, Colombia, ubicado en la zona centro occidental del país donde atendemos un total de **218,366** clientes acumulados a diciembre 2023, en un área de cobertura de **1,845 km²**.

Nuestro mercado está compuesto por clientes del mercado regulado distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; el cual a su vez está segmentado en estratos socioeconómicos que van del 1 al 6. La participación más representativa en el mercado no residencial se encuentra en el sector comercial y en el sector residencial la participación está concentrada en el estrato 2. En 2023 generamos 814 empleos de calidad, lo que contribuye al desarrollo del departamento.

EDEQ se clasifica como una sociedad por acciones de carácter mixta que se rige por las leyes 142 y 143 de 1994, uno de nuestros objetivos es contribuir al bienestar y desarrollo del entorno en donde actuamos; 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.

Declaramos nuestra propuesta de valor: *'EDEQ se enfoca en las necesidades de sus clientes y aporta al bienestar de sus grupos de interés siendo una plataforma integradora de soluciones en el marco de la transformación energética y digital, apalancada en la evolución de sus capacidades organizacionales, promoviendo al Quindío como un territorio cohesionado, competitivo e inteligente.'*

GRI 102-3 / 102-4

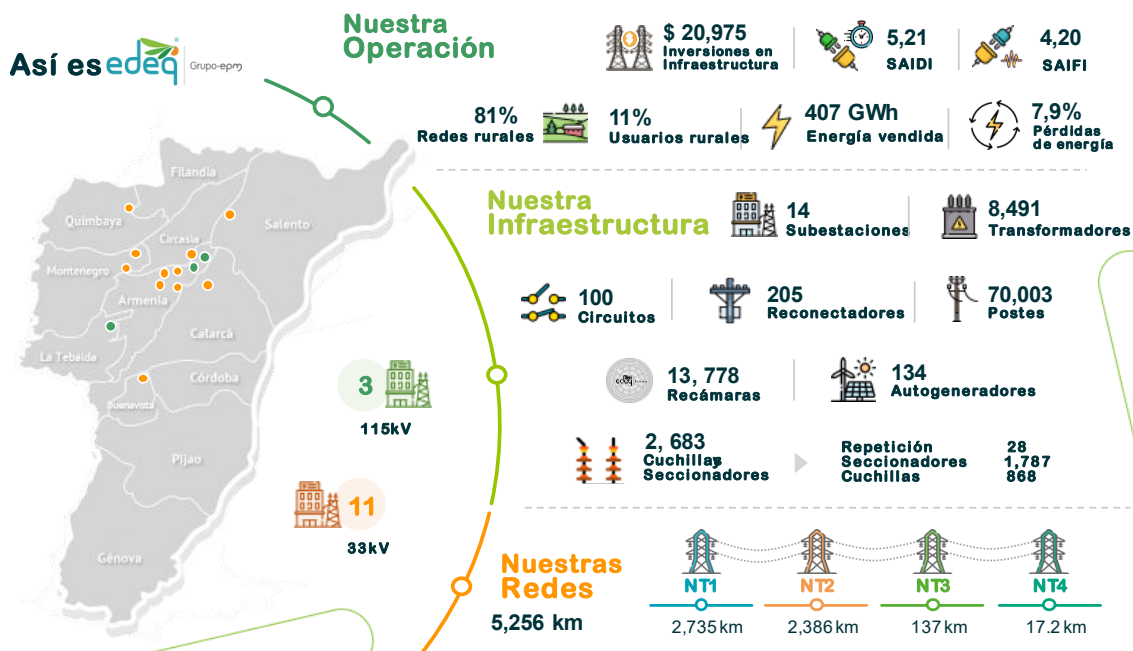
Adicionalmente en EDEQ prestamos los siguientes servicios asociados a su portafolio:

- **Alumbrado público:** brindamos el servicio de Administración, Operación y Mantenimiento - AOM de los sistemas de alumbrado Público de los municipios, así como la expansión y modernización que incluye el diseño, la construcción y reposición de luminarias en sodio y en LED, garantizando el cumplimiento del RETILAP.
- **Alquiler de infraestructura eléctrica:** el alquiler de postes, cables y redes eléctricas.
- **Facturación y recaudo a terceros:** recaudamos los pagos de servicios de otras empresas en nuestros Puntos de Servicio y Recaudo.
- **Energía solar:** diseñamos y construimos proyectos solares fotovoltaicos adaptados a las necesidades de cada cliente.
- **Corresponsalía bancaria:** somos corresponsal bancario del Banco BBVA y de los Bancos del Grupo Aval: Occidente, Bogotá, Av Villas, Popular que le permite a los usuarios de esos bancos realizar trámites en nuestros Puntos de Servicio y Recaudo.
- **Servicios de línea viva:** este servicio permite realizar instalaciones sin afectar el fluido de energía a los usuarios conectados a la misma infraestructura.
- **Habilitación de vivienda y habilitación vivienda interna:** ofrecemos la construcción de la red domiciliar de energía eléctrica interna o externa, con el suministro de la acometida, el medidor y una red interna básica dentro de la vivienda, si se requiere.
- **Reubicación de infraestructura:** este servicio se realiza para ajustar a las necesidades por contratos de calidad extra.
- **SOMOS Grupo EPM:** es el programa de fidelización y financiación
- **Movilidad eléctrica:** instalamos ecoestaciones para carga de vehículos eléctricos e instalaciones para carga residencial.
- **Compra de activos eléctricos:** esta oferta consiste en la compra de los activos de distribución de energía eléctrica de propiedad de terceros en particular en los niveles de tensión I y II. Cuando EDEQ es propietaria de los activos eléctricos trae beneficios para los usuarios.
- **Canal Constructor:** dirigido al segmento de la construcción por medio de atención especializada, asesoría y acompañamiento a los proyectos.
- **Iluminación eficiente:** realizamos acompañamiento en diseño y suministros de luminarias.
- **Fibra óptica:** ofrecemos el alquiler y mantenimiento de fibra para transporte de datos.

En EDEQ tenemos las siguientes certificaciones gracias a las buenas prácticas y al compromiso de cada uno de nuestros colaboradores:



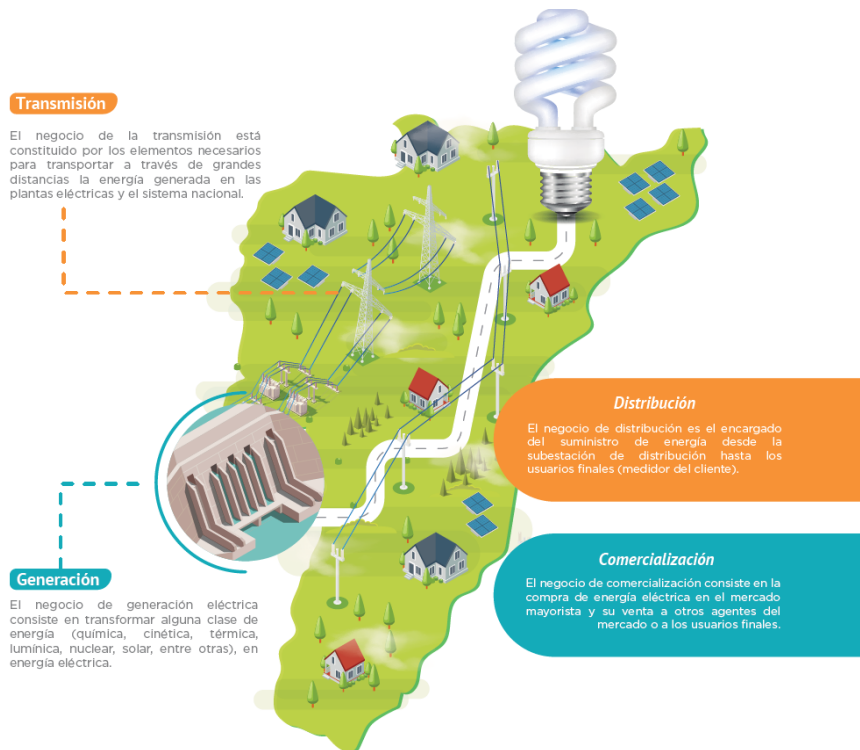
Así es EDEQ GRI 102-8 / EU4



Cadena de valor

EDEQ es una empresa mixta conformada por EPM inversiones, Empresas Públicas de Medellín (EPM), Empresas Públicas de Armenia (EPA), Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y el Municipio de Armenia.

Nuestra cadena de valor está conformada por los negocios de distribución y comercialización de energía eléctrica. La distribución consiste en el transporte de energía por redes y subestaciones con equipos asociados, que operan en tensiones menores a 220 kV (Kilovoltios), para la operación del sistema el departamento tiene instalados 8,491 transformadores de distribución de energía y 14 subestaciones: 3 de 115 kV, y 11 de 33 kV y 5,256 km de red (SDL). La comercialización consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a otros agendes del mercado o a los usuarios finales regulados.



Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3 / 102-4

Con el fin de tener alternativas para tramitar las solicitudes de una forma segura y eficiente de los usuarios hemos habilitado distintos canales de atención (presencial, escrito telefónico y virtual). En 2023 destacamos la gran aceptación de nuestro chatbot Volty EDEQ, como canal para realizar las transacciones a través de WhatsApp, sistema que facilita la gestión de trámites y descongestiona las salas de atención a los usuarios, mejorando su satisfacción con el servicio que prestamos; el mayor reto es gestionar el reporte de daños por ese canal. Adicionalmente, implementamos la notificación de eventos por medio de mensajes de texto al celular a los usuarios que llamaron a reportar un daño, el piloto nos indica que el envío de información proactiva optimiza el funcionamiento del contact center y mejora la percepción de los usuarios sobre la atención que realizamos a sus llamadas.

En 2023 fortalecimos nuestro esquema de recaudo para brindar más posibilidades a nuestros usuarios para pagar sus facturas: mejoramos el pago mediante PSE en el portal web www.edeq.com.co, habilitamos el débito automático a través de los bancos del Grupo AVAL, BBVA, Davivienda, Colpatría, la red Redeban; y físicamente en cualquier punto Facilísimo del Departamento. Contamos con 14 Puntos de Servicio y Atención al Cliente ubicados en los 12 municipios del departamento y en el corregimiento de Barcelona, 13 de ellos son destinados para recaudo y atención al cliente y 1 exclusivamente para recaudo en Calarcá.

Centros de servicio al cliente y recaudo

GRI 102-3 / 102-4

Contamos con 14 puntos de servicio y atención al cliente en los 12 municipios del departamento de Barcelona, 13 de ellos son destinados para pago de facturas y servicio al cliente, así como 1 exclusivo de recaudo en Calarcá.



Puntos exclusivos de recaudo

Puntos de atención al cliente y recaudo

Conoce nuestros horarios y puntos de atención:
<https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/nuestro-negocio/nuestros-horarios>

Conoce nuestros horarios y puntos de atención: <https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/nuestro-negocio/nuestros-horarios>.

Canal telefónico – Contact Center

Nuestro Contact Center es gratuito marcando la línea 115 desde los operadores Claro, Tigo y Movistar, donde los usuarios pueden realizar reportes de daños y presentar peticiones, quejas y reclamos - PQR. También tenemos habilitada la línea 018000 910 115 y una línea fija.

Líneas de contacto

Teléfono sede principal
(57-6) 7413100
Fax
(57-6) 7413100
Extensión **1090**
Conoce todas nuestras extensiones

Línea para reporte de daños

Línea nacional
01 8000 910115
Gratis desde Celular
115
Móvil
(036) 7464300
Fijo
(57-6) 7464300

*El costo de esta llamada, depende del operador

Para fortalecer la función comercial de EDEQ estamos diseñando ofertas que faciliten la gestión de los trámites de energía y conexos, así como la actualización de la base de datos de los usuarios que nos permita ir más allá del predio y conocer mejor a nuestros clientes. En la vinculación de usuarios encontramos oportunidad de atenderlos de manera integral, por lo que armonizamos el proceso para recibir y gestionar articuladamente los aspectos técnicos y comerciales del Canal Constructor; de esta forma mejoramos la satisfacción de los clientes de ese segmento.

Premios y distinciones

| Premio o distinción 2023 | Entidad que la otorga |
|--|--|
| Reconocimiento a las buenas prácticas de desarrollo sostenible. Ganador en la categoría empresarial por la práctica: 100% Cobertura, 100% Incondicional. Aporte al ODS 7: Energía asequible y no contaminante | Pacto Global Red Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá |
| Las 500 empresas que hacen grande al Quindío Reconocimiento por su apuesta a la sostenibilidad ambiental del territorio. Practica: certificación en carbono neutralidad. | Crónica del Quindío |
| La sede principal de nuestras operaciones administrativas logró la certificación EDGE por ser un edificio construido de forma sostenible y evidenciar un eficiente consumo de energía y agua, siendo el único del departamento con esta clasificación. | Corporación Financiera Internacional -IFC |

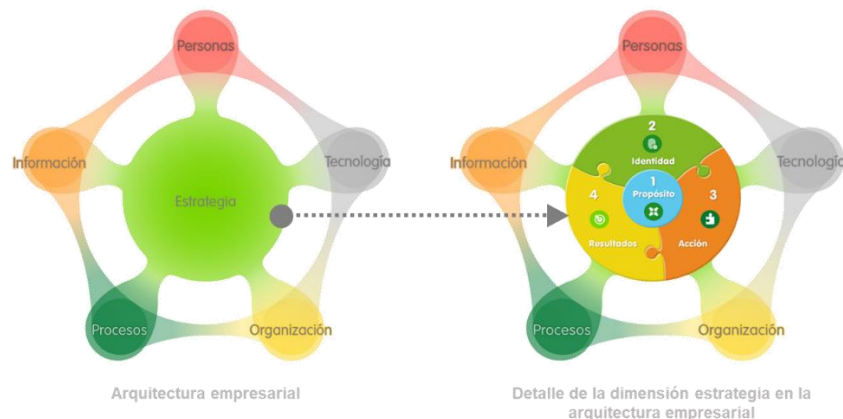
Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM

¿Como lo hacemos?

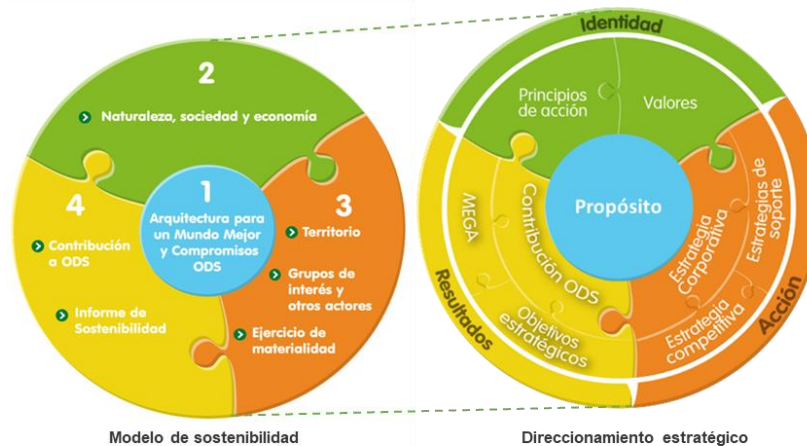
GRI 102-14/ 102-15 / 102-16

En EDEQ adoptamos el Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM como nuestro marco de actuación y donde se define cómo vamos a desarrollar la estrategia, igualmente se definen los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo, buscando la sostenibilidad en el tiempo.

La estrategia del Grupo EPM es una dimensión de la arquitectura empresarial, tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados, fundamentados en el modelo de sostenibilidad que es la base para orientar su desarrollo. En el Grupo EPM entendemos la sostenibilidad como el “conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad”, en consonancia con el concepto universal de sostenibilidad: un compromiso de permanencia de y con las generaciones futuras.



El direccionamiento estratégico se define a partir de la situación actual y la futura que alcanzamos a dimensionar, por lo que la empresa va ajustando sus metas y la ruta para lograrlas. Esto significa adoptar estrategias y actividades que cumplan las necesidades actuales de la empresa y de sus grupos de interés mientras se protegen, mantienen y mejoran los recursos humanos, naturales y tecnológicos que se requerirán en el futuro.



Al articular los elementos de la sostenibilidad dentro del direccionamiento estratégico se asegura la contribución del negocio al desarrollo de la sociedad, de forma que los cuatro componentes tienen sustento en el compromiso que el Grupo EPM ha declarado con Arquitectura para un Mundo Mejor y en el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

1. Propósito del Grupo EPM

Posterior a la definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el 2015, el Pacto Global de Naciones Unidas creó **Arquitectos de un mundo mejor** que surge de la necesidad de una colaboración efectiva entre las empresas y las Naciones Unidas, mediante el diseño de estrategias para que el sector privado aporte significativamente al logro de los ODS, **creando la Arquitectura Post 2015 de compromiso empresarial**, la cual hace una invitación a las organizaciones, iniciativas y redes que trabajan a nivel mundial fomentando el compromiso de las empresas con el desarrollo sostenible.

El propósito del Grupo EPM acoge la **Arquitectura para un mundo mejor**, que convoca a los liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad. En la medida en que exista una interconexión en red de muchos actores con iniciativas que apunten a un propósito común, como son los objetivos de desarrollo sostenible y la arquitectura para un mundo mejor, lograremos sumar a la transformación del mundo.

Alineados con la arquitectura para un mundo mejor y con los compromisos de objetivos de desarrollo sostenible, el Grupo EPM define como único propósito y responde a la pregunta **¿para qué existimos como organización?**

“Contribuir a la armonía de la vida, para un mundo mejor”

Dicho propósito es ecosistémico y expansivo, parte del ser humano en armonía consigo mismo, expandiendo esa armonía en su familia, en el trabajo, en la comunidad, con quién interactúa, en el territorio donde habita, con las generaciones futuras, con el planeta y toda la vida en sí.

2. Identidad

GRI 102-16

La base para la construcción de la identidad parte de la **naturaleza**, la cual pone en consideración a los demás individuos comprendiendo el **crecimiento económico, respetando los límites sociales y ambientales del entorno**. De allí se desprende que la sostenibilidad es la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad desde las actividades propias del negocio, es que la operación de los negocios.



decir,

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.

Como producto, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales¹ y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano². Esto significa que, en su calidad de empresa prestadora de servicios, instauro la responsabilidad social como eje transversal que guía sus acciones y hace parte de su estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad.

Con esta perspectiva ética, el Grupo EPM declara cinco principios de acción y tres valores en su Código de Ética.

Principios

Cumplimos nuestros compromisos: nos comprometemos la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

Nuestro interés primordial es la sociedad: como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

Brindamos un trato justo: compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

Cuidamos el entorno y los recursos: como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

¹ Pacto Global: Iniciativa internacional propuesta por la ONU con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario para promover e implantar Diez Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

² Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.

Buscamos fundamentalmente servir: la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

Valores

1. **Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ellos. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.
2. **Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.
3. **Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

Conectado con sus principios y valores y con visión ecosistémica, el Grupo EPM reconoce que en las relaciones naturaleza-sociedad-economía, la generación de valor económico sostenible e inclusivo, sólo es posible respetando límites sociales y ambientales.

3. Acción

Este componente **define qué y cómo alcanzaremos el propósito** y su construcción partiendo del **territorio**, el ejercicio de la **materialidad** y el reconocimiento de **los grupos de interés** y otros actores. También contempla tres niveles de estrategia: corporativa, competitiva y de soporte (funcional).



El Grupo EPM reconoce la necesidad del **enfoque territorial** con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente, alineada con los objetivos empresariales y con su identidad, para integrarse e incidir sobre las estructuras del territorio.

Para alcanzar nuestro propósito organizacional debemos articularnos con el territorio en el que actuamos, por esto, el Grupo EPM está enmarcado en una tendencia emergente que reconoce la complejidad y requerimientos de adaptación de las organizaciones a los territorios de operación.

Por su parte, la **materialidad** del Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI articulados con los objetivos de desarrollo sostenible, por esta razón, EDEQ adopta los siguientes 11 temas materiales para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los ODS. Los cuales fueron actualizados en el año 2022 involucrando 4 nuevos temas relevantes como: gobierno corporativo, bienestar laboral y adaptabilidad, cambio climático y tecnología e innovación.

Los **Grupos de Interés** son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por el Grupo EPM, conforman con las empresas del Grupo EPM una red interdependiente de personas para personas y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste, son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible. Nuestro modelo de relacionamiento tiene 8 grupos de interés (Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EDEQ, Accionistas, Dueño, Colegas, Estado Clientes y Usuarios) y otros actores como los líderes de opinión en los que convergen la Academia, los líderes empresariales y gremiales, los medios de comunicación, entre otros. El ambiente no es un grupo de interés, se considera un elemento de gestión estratégico, es transversal en las decisiones, las operaciones y el relacionamiento con todos los grupos de interés definidos.

El reconocimiento del territorio, los grupos de interés y los temas materiales, elementos fundamentales para conectar “La Acción” de la organización con su enfoque de Sostenibilidad y RSE.

La **estrategia corporativa** orienta al Grupo EPM a la posición futura y deseada. Así, la nueva estrategia del Grupo EPM es **“Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”**.

La **estrategia competitiva** focaliza la acción de los negocios en el mercado desarrollando propuestas de valor y modelos de negocio consistentes con las necesidades de sus clientes y usuarios; brinda servicios de alto valor enfocados en **“Ofrecer soluciones eficientes, universales, limpias e innovadoras”**.

Las **estrategias funcionales** maximizan la productividad de sus recursos y fomentan una ventaja competitiva para los negocios por medio de la generación de valor de cada área de soporte en una empresa, sumando al propósito organizacional, al **“Evolucionar las capacidades del hacer, a través de las capacidades distintivas, y convertirlas en una ventaja para la empresa”**.

4. Resultados

Se plantean los logros que el Grupo EPM espera alcanzar y está compuesto por la MEGA, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el mapa de objetivos estratégicos que se mide a través del cuadro de mando integral (CMI).



4.1 MEGA

La MEGA es la meta estratégica grande y ambiciosa que reúne las fortalezas, capacidades, recursos, voluntades, ideas, acciones y proyectos del Grupo para avanzar hacia un mundo mejor, que estamos construyendo desde el presente con mirada hacia el futuro; es así como en 2023 el Grupo EPM actualizó su MEGA 2030 que es una visión compartida para el futuro, una aspiración que nos une como Grupo en las dimensiones económica, ambiental y social donde **“Generamos bienestar y desarrollo sostenible con soluciones ágiles en servicios públicos”**.

Los instrumentos que nos permitirán orientar nuestros esfuerzos hacia la consecución de la MEGA son:

- Trayectorias: son las formas en que organizamos las acciones empresariales para lograrla, gestionando los riesgos e incertidumbres en cuatro frentes (proyección base, optimización – sendas de productividad, adquisiciones y nuevas soluciones, sostenibilidad).

- Objetivos e indicadores: contamos con un mapa de objetivos estratégicos y un Cuadro de Mando Integral – CMI que nos permite monitorear el avance en los resultados de la MEGA y la gestión empresarial.
- Focos de gestión: son agrupaciones de proyectos e iniciativas que representan énfasis desde la Alta Dirección (Gerencia General) y buscan asegurar la complementariedad, coherencia y articulación.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

En el caso de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, el Grupo los armonizó con sus temas materiales, así las acciones de los negocios tienen un impacto real en el mejoramiento de las condiciones de la sociedad en la que operamos.



Temas materiales y contribución a los ODS

4.2 Objetivos estratégicos

El Grupo EPM ha elegido la metodología Kaplan & Norton para gestionar su estrategia. Bajo este estándar, en EDEQ contemplamos los objetivos estratégicos en cuatro perspectivas: Aprendizaje y desarrollo, Operaciones, Clientes y mercados y Generación de valor.

La primera perspectiva es **Aprendizaje y Desarrollo** y contiene los temas relacionados con el talento humano, la tecnología, lo organizacional y la información. En la perspectiva **Operaciones** se alojan los procesos que soportan la operación; ambas perspectivas reúnen los recursos con los que cuenta EDEQ y son las capacidades con las cuales compete. Estas perspectivas contribuyen a **Clientes y Mercados** en la que se construye la propuesta de valor al cliente, base fundamental de la estrategia competitiva. Finalmente, la perspectiva de **Generación de Valor**, que es de resultado, recoge los beneficios de aplicar las capacidades que la organización posee en una oferta de valor atractiva, en términos de productividad, rentabilidad y crecimiento.

Usando como base la estrategia corporativa de “evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios”, se definen objetivos estratégicos para cada perspectiva que están articulados en relación causa – efecto.

De acuerdo con los ajustes realizados a la dimensión Estrategia, se presenta el nuevo mapa con los 9 objetivos estratégicos que adopta EDEQ:



Los objetivos estratégicos se cumplen a través del desarrollo de programas y proyectos; en el Grupo EPM se incorporó el término de “portafolio” que consiste en el conjunto de componentes: programas y proyectos, agrupados, que se gestionan de forma efectiva y coordinada, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

Modelo de relacionamiento con los grupos de interés

En EDEQ entendemos que la gestión del relacionamiento con los grupos de interés construye confianza, posibilita la comprensión del contexto de nuestra operación, permite sinergias y alianzas para resolver problemas y alcanzar objetivos que no lograríamos de forma independiente, y nos permite implementar mejoras gracias al aprendizaje obtenido, así como mejoras en la gestión del riesgo y la reputación.

En 2014 adoptamos el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de Grupo EPM³, en el que reconocemos la importancia de los grupos de interés en la estrategia y somos conscientes de que junto con ellos conformamos una red de interacciones multidireccionales.

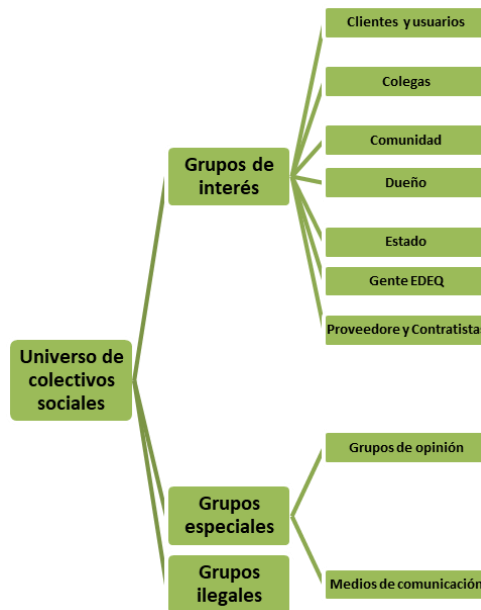
Este modelo aporta elementos al Direccionamiento Estratégico, suministra señales del entorno, marca el norte para la construcción de retos en sostenibilidad, alimenta la gestión integral de riesgos, aporta insumos para la comunicación, la imagen y la reputación, porque los temas materiales sirven como guía de contenido temático para los mensajes y las conversaciones con grupos de interés y para la definición de iniciativas de relacionamiento que se integran en los planes empresariales. *El Modelo de sostenibilidad, base fundamental del Direccionamiento Estratégico*

³ Incluye la definición de los Grupos de Interés (descripción y propósito de relacionamiento), materialidad



Modelo de Sostenibilidad

Tenemos políticas donde hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y adoptamos prácticas que fomentan el desarrollo sostenible del territorio en el que actuamos. Los actores que inciden y son influenciados por EDEQ conforman un universo que puede agruparse en tres categorías de colectivos sociales: los grupos de interés, los grupos especiales y los grupos ilegales.



Clasificación ilustrativa del universo de actores

Definición de los Grupos de interés

GRI 102-42

Son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por EDEQ y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste; son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto a EDEQ.



Criterios para identificar los grupos de interés

GRI 102-40

En EDEQ hemos definido 8 grupos de interés a quienes se les ha declarado el firme propósito de crear valor.



1. Clientes y usuarios
2. Comunidad
3. Gente EDEQ
4. Proveedores y contratistas
5. Dueño
6. Estado
7. Colegas
8. Accionistas



Grupos especiales

Los Grupos especiales no son grupos de interés, son colectivos sociales de importancia que se clasifican en esta una categoría diferente, resultado de aplicar los criterios de identificación de grupos de interés. Dentro de estos actores se encuentran los grupos ilegales y los públicos y audiencias (líderes de opinión).

Grupos ilegales

Son los grupos armados al margen de la ley, no son grupos de interés. La gestión de estos excede el alcance del Modelo de Relacionamiento, requiriendo disciplinas especializadas.

Públicos y audiencias

Este término se utiliza para referirse a destinatarios de acciones de comunicación. Las personas que conforman los públicos o audiencias pueden coincidir o no con las personas que conforman los grupos de interés o grupos de opinión.

Etapas para gestionar el relacionamiento con grupos de interés

GRI 102-43

El modelo de relacionamiento con grupos de interés está orientado a los resultados, con un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad, en él se exponen los temas materiales entendidos como los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.

Siendo así, la materialidad para el Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI, en el Modelo de Relacionamiento con grupos de interés aplicado en EPM desde 2009, alineado con los principios de *exhaustividad*, *relevancia* y *capacidad de respuesta* de la norma AA1000⁴, con los cuales buscamos respuestas integradas, con miradas interdependientes, a temas prioritarios, de interés común, para EDEQ y sus grupos de interés.

⁴ AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés.



La guía propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés, como se muestra a continuación:



Participación de los grupos de interés

GRI 102-43

En EDEQ caracterizamos a nuestros grupos de interés e identificamos el tipo de relación y dimensión, el flujo de información, la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados. El relacionamiento es liderado por directivos de la organización que son responsables de la gestión. En este contexto, durante 2023 se realizaron interacciones con los grupos de interés en escenarios que permitieron acercar a la empresa y sus interesados.

| Grupo de Interés | Responsable |
|----------------------------|--|
| Clientes y usuarios | Área Gestión Comercial |
| Comunidad | Área Gestión Operativa |
| Gente EDEQ | Área Servicios Corporativos |
| Proveedores y contratistas | Área Suministro y Soporte Administrativo |
| Dueño | Gerencia General |
| Estado | Área Gestión Comercial |
| Colegas | Gerencia General |
| Accionistas | Gerencia General |

Mediante una relación transparente y de mutuo beneficio con la sociedad emitimos información completa, oportuna y confiable, y establecemos una comunicación permanente y en doble vía, con los

grupos de interés y otros públicos, dando respuesta a los temas y preocupaciones claves. Mediante nuestro informe de sostenibilidad damos cuenta de nuestra gestión de manera equilibrada, y a través de mediciones internas y externas determinamos el estado y las necesidades de los grupos de interés.

| Mediciones internas | Mediciones externas |
|--|--|
| Actualización de la materialidad | Actualización de la materialidad |
| Actualización de los riesgos en Derechos Humanos | Actualización de los riesgos en Derechos Humanos |
| Encuesta de calidad de vida | Medición de experiencia a los clientes |
| Medición efectividad de la comunicación interna | Medición de satisfacción y lealtad de proveedores y contratistas |
| Medición del indicador de trayectoria RSE | Medición del índice global de reputación - IGR |
| Medición del índice de gestión ambiental - IGAE | Medición de Transparencia Empresarial ⁵ |
| Medición de clima ético | Monitoreo y medición de redes sociales |
| | Medición de Satisfacción del Servicio (IPSOS) |

Mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-21 / 102-43

Con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional basado en la inclusión y participación de los grupos de interés, EDEQ implementa diferentes mecanismos de relacionamiento, mediante estrategias o medios de comunicación y canales de atención.

Durante 2023 definimos planes de relacionamiento en los que generamos mecanismos de interacción y diálogo con nuestros grupos de interés, logrando mantener una comunicación, permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

- Estrategias de relacionamiento: se realizan anualmente en el marco de los planes de relacionamiento con el fin de permitir la consulta, el diálogo, la retroalimentación y rendición de cuentas, entre ellos se encuentran encuestas, reuniones, grupos focales, encuentros, mesas de trabajo, entre otros.
- Medios de comunicación y canales de atención: se soportan en tecnologías de la información y el uso de medios de comunicación masivos y alternativos, con el fin de garantizar la difusión de información y la atención de diferentes solicitudes (redes sociales, página web, programa de radio, contact center, correo electrónico, puntos de servicio al cliente, boletines, entre otros).

A continuación, se detallan los objetivos de relacionamiento con cada grupo de interés:

⁵ La última medición fue en el 2022, en 2023 el Grupo EPM tomó la decisión de no volver a realizar la Medición de Transparencia Empresarial.

Clientes y usuarios: Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios.

Objetivo de relacionamiento: mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios facilitando su interacción con la Empresa y entregándoles soluciones que respondan a sus necesidades y expectativas y que evidencien nuestra permanente preocupación por su bienestar y sostenibilidad.

Comunidad: Población ubicada en las zonas donde EDEQ tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.

Objetivo de relacionamiento: establecer y atender compromisos multidireccionales con la comunidad y sus representantes en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, que favorezcan la sostenibilidad de los entornos y una mejor calidad de vida de las comunidades.

Gente EDEQ: Servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, aprendices y estudiantes de práctica de EDEQ.

Objetivo de relacionamiento: fortalecer la relación Gente Grupo EPM - Organización para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Proveedores y contratistas: Personas naturales y jurídicas que proveen o están en capacidad de proveer bienes o servicios a EDEQ. Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, proveedores estratégicos y grandes proveedores de bienes y servicios.

Objetivo de relacionamiento: Establecer, a través de la adquisición de bienes y servicios, relaciones para la construcción y conjunción de capacidades con el fin de lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general.

Dueño: Propietario, que para para las filiales es Empresas Públicas de Medellín - EPM.

Objetivo de relacionamiento: Propiciar el cumplimiento del marco de actuación establecido entre EPM y el Municipio de Medellín, mediante el cual se definen los principios y obligaciones que demarcan la relación: propietario – empresa, para disponer de una adecuada gobernabilidad corporativa y contribuir a la sostenibilidad de la Empresa.

Estado: Entidades y organizaciones estatales del orden nacional, departamental y municipal, así como las entidades estatales de otros países y organismos supranacionales cuyo accionar podrían tener efectos en asuntos de interés del Grupo EPM.

Objetivo de relacionamiento: Establecer y mantener un relacionamiento cercano con el Estado, de manera que se puedan alinear acciones y sumar esfuerzos en procura de la sostenibilidad económica, ambiental y social de los territorios donde el Grupo EPM tenga presencia o interés, y del logro de los objetivos estratégicos de ambos.

Colegas: Entidades dedicadas a la prestación de los servicios que ofrece el Grupo EPM.

Objetivo de relacionamiento: Gestionar conjuntamente temas de interés común que fortalezcan el desarrollo y la sostenibilidad del sector y de su entorno.

Accionistas: Personas naturales y jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en EDEQ.

Objetivo de relacionamiento: Asegurar el respeto por los derechos de los accionistas y el cumplimiento de los compromisos para facilitar la toma de decisiones y fortalecer la confianza, en el marco de las prácticas de gobierno corporativo.

Temas materiales Grupo EPM

GRI 102-29 / 102-47 / 103-1

Un abordaje estratégico de la Sostenibilidad debe estar ligado a aquellas actividades de la empresa que son relevantes para el desarrollo de la sociedad y para asegurar su propia sostenibilidad en el largo plazo. Es allí donde nace la materialidad; los temas o asuntos más importantes para las organizaciones y sus grupos de interés.

La materialidad es uno de los aspectos que contempla el componente “acción” del direccionamiento estratégico, donde se define qué y cómo alcanzaremos el propósito; es así como la materialidad alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el plan de negocios mediante la definición de retos y es importante en la identificación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

Durante el año 2021, el Grupo EPM realizó la actualización del ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés de todas las empresas operativas del Grupo EPM. Dichos temas tendrán una vigencia para el periodo 2022 – 2025. La actualización del ejercicio de materialidad fue realizada en la época de la pandemia ocasionada por el Covid 19 y por tal razón, la interacción con los grupos de interés utilizó medios virtuales. Los 11 temas materiales resultantes de esta actualización fueron aprobados en 2022, se resalta como algunas novedades temas referentes a Gobierno Corporativo, Tecnología e Innovación y Bienestar Laboral y Adaptabilidad.

Metodología para definir temas materiales

La metodología utilizada tiene sus bases en la que fue usada para el levantamiento de temas de relacionamiento de EPM en la primera aplicación del Modelo (2009). Se ajustó para determinar la materialidad según lo propone GRI, a partir de las cuatro etapas (Identificación, Priorización, Validación y Revisión). En su aplicación, se incorporan los principios de *Relevancia*, *Inclusividad* y *Exhaustividad* en el relacionamiento con los grupos de interés.



Metodología para definir temas materiales

Identificación de asuntos

En el ejercicio de materialidad, los asuntos son una lista amplia de aspectos destacados para la sostenibilidad. Los temas materiales se obtienen a partir de la priorización de los asuntos de esa lista.

Priorización de temas

La priorización se realizó con trabajadores especialistas de la organización mediante los criterios de priorización para temas materiales expuestos en la Tabla - *Criterios de priorización para temas materiales*, instrumento propio para estimar el nivel de valor que potencialmente genera o destruye cada asunto para el Grupo EPM y para sus grupos de interés. Así se aplicó el principio de relevancia.

El instrumento privilegia la confluencia de criterios. Para subsanar la posibilidad de que asuntos con alta importancia en una sola de las tres categorías evaluadas resulte con baja calificación total, aunque tenga altas repercusiones para la sostenibilidad, se realiza un contraste empírico de los resultados con personas que tienen capacidad de visualizar la incidencia de los temas prioritarios de sostenibilidad sobre el Grupo EPM, sus grupos de interés y la sociedad en general.

Para el análisis de los asuntos y temas se utilizaron técnicas cualitativas, traducidas a expresiones numéricas que facilitan la comprensión, comparación y visualización de ciertas cualidades o tendencias, sin olvidar que la realidad supera las limitaciones de los instrumentos que la intentan modelar.

| Importancia para el Grupo EPM <i>Impacto o valor del tema para el Grupo EPM.</i> | Importancia para los grupos de interés <i>Impacto o valor del tema para los grupos de interés del Grupo EPM.</i> | Potencial de gestión del tema <i>Posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado.</i> |
|---|---|--|
| Considera: <ul style="list-style-type: none"> • La “capacidad del tema” para generar valor económico, social y ambiental. • El direccionamiento estratégico, estrategia, Mega, objetivos estratégicos y focos. • El modelo de sostenibilidad. • La contribución a las metas ODS Priorizadas. • Tendencias en sostenibilidad. | Considera: <ul style="list-style-type: none"> • Las expectativas y necesidades de los grupos de interés • La magnitud, escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental. • Las señales del entorno. | Considera: <ul style="list-style-type: none"> • El estado del tema en el entorno. • El desarrollo de este en la organización. • La movilización de los grupos de interés alrededor del mismo. |

Criterios de priorización para temas materiales

Revisión

Como indicamos, durante 2021 se actualizó el ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés y de personal interno de las empresas operativas nacionales e internacionales del Grupo. También se incluyó en este ejercicio el análisis de las mega tendencias en sostenibilidad y la alineación con el direccionamiento estratégico, se obtuvo como resultado 11 temas materiales, que fueron aprobados e incorporados en la planeación y gestión de las empresas del Grupo, según sus particularidades.

Para este ejercicio se implementaron técnicas cualitativas que facilitaron la identificación, recolección y análisis de los asuntos de interés por parte de los grupos de interés; en esta actualización se aplicaron encuestas, entrevistas y grupos focales utilizando medios virtuales, a través de estos, se evidenciaron diversos aspectos que pasarían a ser parte de la materialidad del grupo empresarial para el periodo de 2022-2025.

El ejercicio se realizó en cinco fases, representadas a continuación:



Resumen ejercicio de materialidad

Para la identificación de los asuntos relevantes para el Grupo se realizaron 1,440 espacios con una participación de 1,186 personas involucradas.

| Empresa | Espacios realizados | Cantidad de participantes |
|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| EDEQ | 152 | 166 |
| EDEQ | | |
| Consulta | Grupo de Interés | Realización |
| Grupo Focal | Clientes | 1 |
| | Comunidad | 1 |
| Encuestas | Proveedores | 34 |
| | Gente | 101 |
| | Accionistas | 3 |
| | Colegas | 5 |
| Entrevista | Estado | 7 |
| | Colegas | 0 |

Temas materiales

GRI 102-47

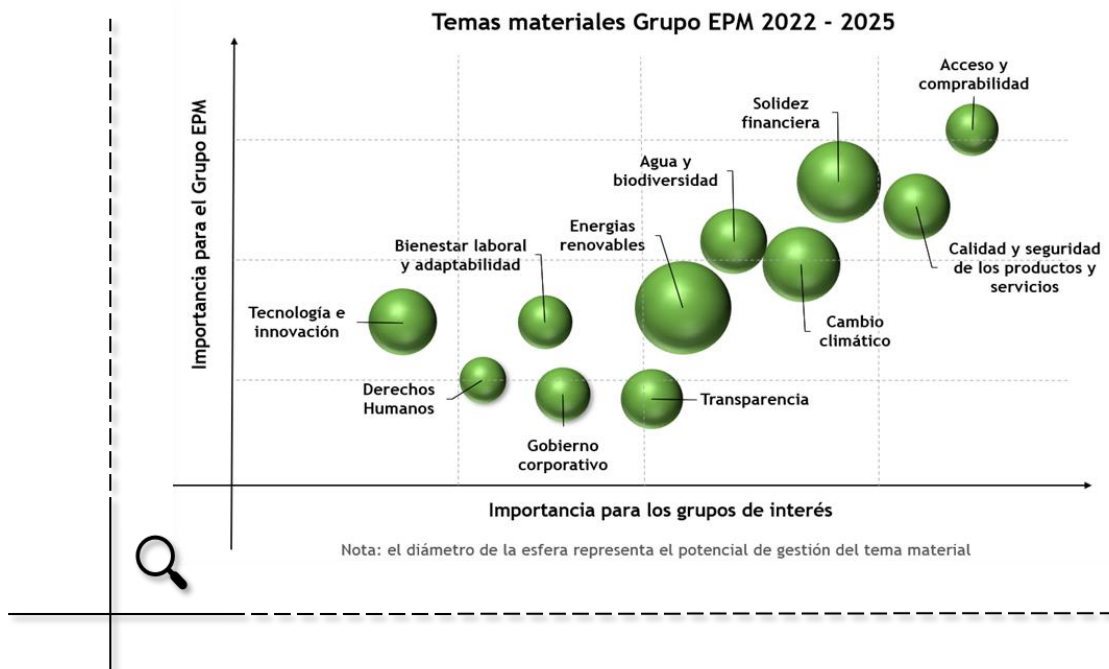
En EDEQ aplicamos 11 temas materiales, de los cuales 8 están relacionados con temas sociales y 3 con temas ambientales, así:



| Tema material | Enfoques |
|---|---|
| Acceso y comprabilidad | Cobertura del servicio |
| | Generación de soluciones de servicios públicos |
| Agua y biodiversidad | Corresponsabilidad en el cuidado del agua y biodiversidad |
| Calidad y seguridad de productos y servicios | Características del servicio (calidad, continuidad y seguridad) |
| | Atención clientes y usuarios |
| Bienestar laboral y adaptabilidad | Adaptabilidad |
| | Crecimiento personal y profesional |
| | Claridad organizacional |
| Cambio climático | Disminución de emisiones de Gases efecto invernadero – GEI |
| | Infraestructura resiliente |
| Derechos humanos | Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos |
| | Debida diligencia en DDHH |
| Energías renovables | Oferta de soluciones limpias y confiables |
| Gobierno corporativo | Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial |
| | Ética en la actuación |
| Solidez financiera | Competitividad y sostenibilidad de negocios |
| | Valor económico para el Grupo EPM |
| | Gestión regulatoria de las tarifas |
| Tecnología e innovación | Formación y capacitación en nuevas tecnologías |
| | Adaptación a nuevas tecnologías |
| Transparencia | Relacionamiento para la generación y mantenimiento de confianza y reputación |
| | Información frente a procesos de contratación y selección de contratistas |
| | Información frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM |

Matriz de materialidad

Esta matriz es una aproximación al valor de los temas materiales en términos de su importancia para los grupos de interés y para EDEQ. Es una ampliación del cuadrante derecho superior en el que se ubican los temas con las calificaciones más altas.



Temas relevantes para los grupos de interés

En nuestro enfoque de gestión, los *temas materiales* se abordan con los recursos humanos, financieros, técnicos disponibles y en la operación de la organización. Financieramente, EDEQ es una empresa autónoma que genera sus propios recursos con los cuales financia los programas de responsabilidad social, gestión ambiental y gestión social y realiza inversiones en calidad del servicio.

| Tema material | Clientes y usuarios | Comunidad | Proveedores y Contratistas | Gente Grupo EPM | Socios / Accionistas | Inversionistas | Dueño | Estado | Colegas |
|--|---------------------|-----------|----------------------------|-----------------|----------------------|----------------|-------|--------|---------|
| Acceso y comprabilidad | X | X | | | | X | X | X | X |
| Agua y biodiversidad | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| Calidad y seguridad de los productos y servicios | X | X | X | X | | X | X | X | X |
| Bienestar laboral y adaptabilidad | X | | | X | X | X | X | X | |
| Cambio Climático | X | X | X | | X | X | | X | |
| Energías renovables | X | | | | X | X | X | X | |
| Gobierno corporativo | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Derechos humanos | X | X | X | X | | X | X | X | X |
| Tecnología e innovación | X | | | X | | | X | | |
| Transparencia | X | | X | X | | X | X | X | |
| Solidez financiera | X | X | X | X | X | X | X | X | |

Articulación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y los principios de Pacto Global

GRI 102-12

Los temas materiales son la conexión del Grupo EPM con la Agenda 2030, a través de la contribución desde el quehacer empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. De igual manera son el foco para generar valor ambiental, social y económico para el Grupo EPM, sus grupos de interés y sus entornos y son requisito fundamental de las normas ISO de los diferentes sistemas de Gestión, especialmente los sistemas de gestión integral, calidad, ambiental y el sistema de Gestión de Activos, implementados o en proceso de certificación en el Grupo EPM.



| Tema material | Derechos Humanos | | Estándares laborales | | | | Medio ambiente | | | Anticorrupción |
|--|----------------------------|--|--|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---|---|--|---|
| | 01. Protección de los DDHH | 02. No complacencia en abusos de poder | 03. Libertad de asociación y negociación colectiva | 04. Eliminar el trabajo forzoso | 05. Abolir el trabajo infantil | 06. No discriminación | 07. Prevención de problemas ambientales | 08. Promover la responsabilidad ambiental | 09. Promoción de tecnologías inofensivas | 10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno |
| Acceso y Comprobabilidad | ✓ | | | | | | | | | |
| Agua y biodiversidad | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Bienestar laboral y Adaptabilidad | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| Calidad y seguridad de los productos y servicios | ✓ | | | | | | | ✓ | | |
| Cambio climático | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Derechos humanos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| Energías renovables | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Gobierno Corporativo | | | | | | | | | | ✓ |
| Solidez financiera | | | | | | | | | | ✓ |
| Tecnología e Innovación | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Transparencia | | | | | | | | | | ✓ |

Principales cambios de la última actualización de la materialidad

Los principales cambios en la materialidad son:

- **Gobierno corporativo:** Tema nuevo que surge principalmente por el grupo de interés Inversionistas con enfoques en la independencia administrativa de EPM frente al Municipio de Medellín y la ética en la actuación.
- **Bienestar laboral y adaptabilidad:** Refleja situaciones laborales aceleradas por la pandemia del COVID -19.

- **Derechos Humanos:** Mayor énfasis en servicios domiciliarios como vehículo para la realización de derechos, exacerbado por la pandemia del COVID-19, con alcance para todos los grupos de interés.
- **Tecnología e innovación:** Tema nuevo que surge por la exacerbación de la necesidad de evolución tecnológica por las dinámicas del entorno y la pandemia del COVID-19.
- **Solidez financiera:** Se hace la relación entre la gestión de las tarifas y la solidez financiera. Tarifas y precios deja de aparecer independiente como tema material.
- **Transparencia:** En el tema de contratación responsable para el desarrollo local se enfatiza la transparencia de los procesos de contratación. Aparece también la importancia de suministrar información en los procesos de selección de los colaboradores.

Señales y recomendaciones de los grupos de interés

GRI 10-21 / 102-44

Las siguientes señales recogen llamados relevantes que deben tenerse en cuenta para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Son identificados a través de las diferentes etapas del ejercicio de materialidad y otros espacios que recogen voces de los Grupos de Interés.

- Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio.
- Implementación de procesos de formación comunitaria.
- Promoción de la economía local y el desarrollo.
- Fortalecimiento de la Rendición de Cuentas.
- Impulsar la incidencia en la política pública sectorial.
- Fortalecimiento de capacidades en los territorios frente al cambio climático.
- Consolidar enfoque y criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno).
- Fortalecer el entendimiento del propósito Empresarial.

Políticas y declaraciones

En EDEQ contamos con políticas definidas para todas las filiales del Grupo EPM, y con declaraciones sobre temas importantes para la sociedad, así hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y de adopción de prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

- Política ambiental
- Política de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno
- Política de comunicaciones
- Política de control interno
- Política financiera
- Política de gestión humana
- Política de gestión de activos
- Política de gestión de tecnología de información
- Política de gestión del talento humano
- Política de gestión integral de riesgos
- Política para el suministro de bienes y servicios
- Política de relacionamiento con proveedores y contratistas
- Política de Sostenibilidad⁶
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política Derechos Humanos
- Política de seguridad de la información y la ciberseguridad
- Política del sistema integrado de gestión
- Política de protección datos personales

⁶ La política de Responsabilidad Social Empresarial y sus lineamientos fueron actualizado en el 2022, migrando a Política de Sostenibilidad

- Política de gestión de la información
- Declaración de equidad de género
- Declaración sobre el cabildeo, el relacionamiento político y la responsabilidad política empresarial de EDEQ

En el enlace se encuentra el detalle de las políticas y declaraciones de EDEQ: <https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/quienes-somos/politicas>

Adhesión y compromiso voluntario con iniciativas externas

GRI 102-12 / 102-13

Participamos activamente en espacios para la construcción y discusión, propiciados por instituciones, asociaciones, gremios, corporaciones o aliados estratégicos, a nivel nacional e internacional, que fomentan acciones para la promoción de una gestión empresarial responsable y sostenible.

El desarrollo de iniciativas de cooperación nos permite contribuir en la inversión de proyectos con un alto impacto en el Departamento sobre todo en aspectos que benefician a la comunidad, estas son responsabilidades conjuntas que asumimos con diferentes instituciones como motor de promoción del desarrollo local en el Quindío; a continuación, las iniciativas externas a las que estamos adheridos y las alianzas y convenios destacados que promueve EDEQ:

| Participación en entidades, gremios y asociaciones | |
|---|--|
| Corporación Transparencia por Colombia | Acción Colectiva del sector eléctrico - XM |
| IIA Instituto de Auditores Internos | CIER |
| Red Pacto Global | COCIER |
| Red Pacto Global - nodo eje cafetero | Guías Colombia |
| ANDESCO | Pacto Global - CARING4CLIMATE |
| ASOCODIS | Comité Interinstitucional de Cambio Climático del Quindío - CICCQ (CRQ Secretaría Técnica) |
| Corporación Quindío Competitivo | Comité Municipal de Educación Ambiental - COMEDAS |
| Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia - Invest in Armenia | Comité de Cafeteros (Convenio Programa Corredores Biológicos) |
| Asociación gremial colombiana para la experiencia del cliente - ACXC | Unidad departamental de gestión de riesgos de desastres - UDGRD |
| ICONTEC | Mesa del 'Colectivo Cuidaagua' (CRQ) |
| Comfenalco Quindío | Procolombia |
| SENA | Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI |
| Universidad de Manizales | Fondo de Inclusión Social Energético - FISE |

Para más información: <https://www.edeq.com.co/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gremios-y-asociaciones>



Pacto Global: Estamos adheridos a esta iniciativa desde diciembre de 2010, y a partir de ese momento nos comprometimos a evidenciar a través de nuestras prácticas diarias el aporte en el logro de los Objetivos de desarrollo del milenio y la actuación bajo los 10 principios, en el marco de sus cuatro líneas de acción en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Caring for climate: esta iniciativa del Pacto Global reúne a empresas líderes a nivel mundial en gestión del cambio climático. Nuestra adhesión indica el compromiso por ayudar a prevenir la crisis desencadenada por el cambio climático, mediante la puesta en marcha de actividades encaminadas a medir, reportar y gestionar la huella de carbono corporativa. Es un compromiso que incluye evidenciar soluciones, compartir experiencias, informar políticas públicas y propender por el cuidado del medio ambiente, desde las acciones empresariales del día a día.



Acción Colectiva “La ética: energía que nos diferencia” liderada por XM: en 2016 nos adherimos a esta iniciativa que formula compromisos voluntarios que fortalecen y fomentan la gestión empresarial responsable, a través de escenarios de participación con los grupos de interés y entidades nacionales e internacionales, de que la compañía pueda dar cuenta de acciones fundamentadas en los principios del Pacto Global y otras iniciativas enmarcadas en prácticas de transparencia y lo ético.



COMISIÓN DE INTEGRACIÓN
ENERGÉTICA REGIONAL

Comisión de Integración Energética Regional – CIER: es un organismo internacional del sector energético de América Latina y el Caribe que posee el reconocimiento de los gobiernos de los países que la componen y reúne empresas y organismos del sector energético. Su misión es promover e impulsar la integración del sector energético regional con énfasis en la interconexión de los sistemas eléctricos y los intercambios comerciales, la cooperación mutua entre sus asociados, la gestión del conocimiento y la promoción de negocios sustentables. Hacemos parte activa de la comisión y apoyamos el financiamiento de diferentes estudios que promuevan el

conocimiento y las sinergias del sector.

Comité Colombiano de la CIER – COCIER: es una asociación de naturaleza civil sin ánimo de lucro que reúne a las empresas y organismos del sector eléctrico colombiano, con el fin de vincularlos entre sí promoviendo la integración e intercambio de experiencias por medio de la información, creación de grupos de trabajo para desarrollo de proyectos buscando solucionar problemas comunes, fomentando la investigación, estudio y capacitación brindando oportunidades de negocios entre sus miembros y terceros que se vinculen a sus actividades. Participamos en los grupos de trabajo, capacitaciones, seminarios y actividades para el desarrollo de proyectos de mutuo interés.



Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica – ASOCODIS: congrega a las principales empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica que atienden usuarios regulados y no regulados en Colombia.

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO: promueve el trabajo interinstitucional que propende por el crecimiento del sector de servicios públicos

para mejorar la calidad de vida de la comunidad bajo principios de responsabilidad social empresarial y ambiental, la promoción de buenas prácticas empresariales y competitividad sectorial.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC: es la organización con cobertura internacional sin ánimo de lucro que tiene por objetivo responder a las necesidades de sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones.



Asociación Colombiana de Ingenieros – ACIEM: es el gremio de la ingeniería colombiana que trabaja en la actualización y capacitación técnica de los profesionales en cada una de sus ramas para contribuir a su competitividad.

Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre: está compuesto por entidades públicas, privadas y comunitarias que se encarga de garantizar la gestión del riesgo en el país, y tiene como objetivo llevar a cabo el proceso social de la gestión del riesgo para ofrecer protección a la población en el territorio colombiano, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible. Participamos activamente en el comité y en la comisión técnica en la que se coordinan los procesos de conocimiento, reducción del riesgo y manejo de desastres, siguiendo las orientaciones establecidas a nivel nacional.

Corporación Quindío Competitivo – CQC: es un articulador de fuerzas para el desarrollo del Quindío conformado por empresarios de diferentes sectores de la economía que lideran de manera participativa y mancomunada diversas acciones a través del diálogo, la confianza y la articulación universidad - empresa - Estado - sociedad. Continuamos participando en la Junta Directiva de la Corporación apoyando y construyendo en la sostenibilidad del territorio.

“Armenia cómo Vamos”: esta iniciativa es liderada por la Cámara de Comercio Armenia y del Quindío y hace parte de la Red Nacional de Ciudades Cómo Vamos que tiene como propósito generar información confiable, imparcial y comparable en torno a temas de calidad de vida urbana y participación ciudadana y busca contribuir al desarrollo de gobiernos efectivos y transparentes, así como de ciudadanías más informadas, responsables y participativas.

Este programa mide a través de encuestas, la percepción ciudadana frente a la calidad de vida en Armenia cuenta con los siguientes socios: la Fundación Corona, la Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, EDEQ, Comfenalco, la Crónica del Quindío y las universidades del Quindío, Alexander von Humboldt y la Institución Universitaria EAM.

Estos informes establecen más de 700 indicadores que entre otros, contemplan aspectos de la ciudad como población, pobreza y desigualdad, educación, salud, entorno económico, seguridad, vivienda y servicios públicos, movilidad y espacio público, medio ambiente, cultura y participación ciudadana, gestión y finanzas públicas.

La información generada es de carácter público y se puede descargar de www.armeniacomovamos.org, de forma que los ciudadanos, la sociedad civil y agremiaciones cuentan con información técnica del estado de la ciudad.

Agencia de inversión de Armenia y del Quindío - Invest in Armenia: en 2017 fue constituida la Corporación Agencia de Promoción de Inversión del Quindío y Armenia por la Gobernación del Quindío, la Alcaldía de Armenia, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, el Comité Intergremial y

Empresarial del Quindío con el fin de promover la inversión nacional y extranjera en el departamento que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida de los Quindianos.

Restauración de corredores biológicos: esta iniciativa es liderada por el Comité de Cafeteros del Quindío. Para continuar el proceso de restauración que se adelanta en protección a los cuerpos de agua del Quindío. (ver capítulo ambiental).

Universidad de Manizales: convenio estratégico con la Universidad de Manizales para apalancar iniciativas del área comercial en apoyo constante del equipo de Tecnología de la Información y el proceso de vinculación de clientes.





Impulsando
la **vida** de los
Quindianos

 **edeq**[®]
Grupo-epm

sostenibilidad.edeq.com.co