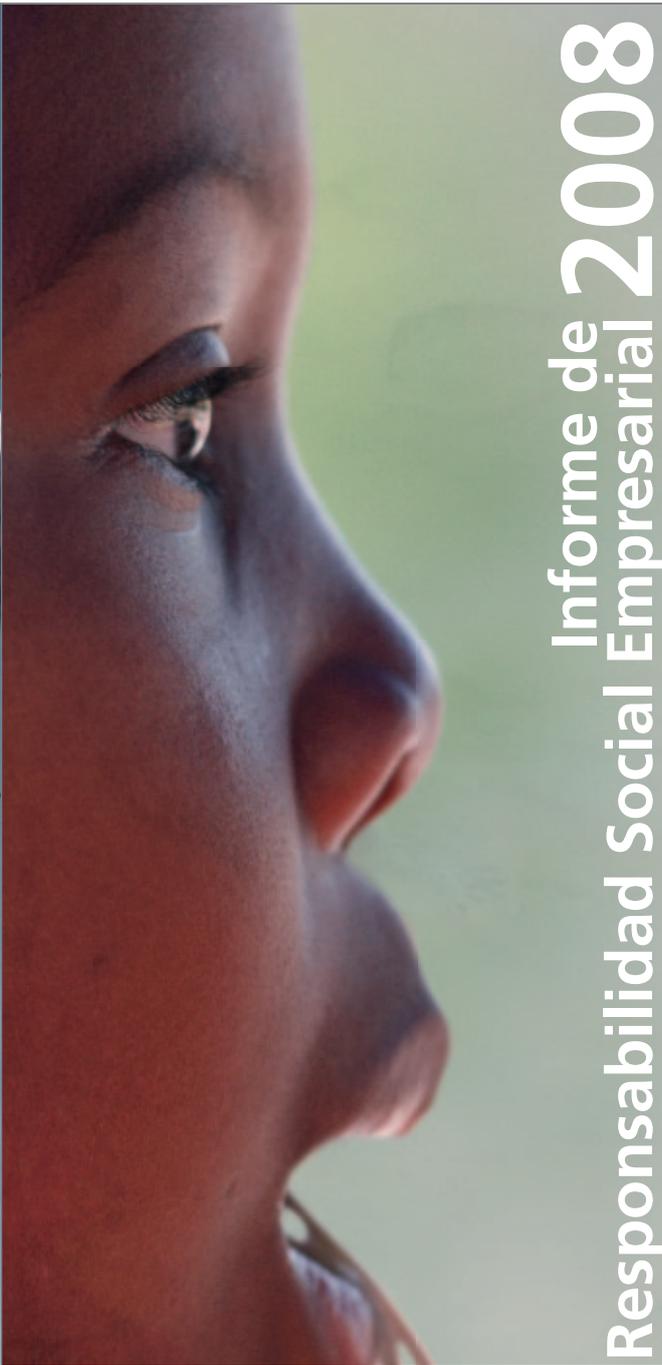




Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008







**2008**

**Informe de Responsabilidad Social Empresarial**

## ÍNDICE

<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1 LOS COLABORADORES</b>	<b>16</b>
1.1 Caracterización	16
1.2 Prácticas	17
1.3 Mediciones	25
<b>2 LOS PROVEEDORES</b>	<b>28</b>
2.1 Caracterización	28
2.2 Mediciones	31
<b>3 LA SOCIEDAD</b>	<b>33</b>
3.1 Caracterización	33
3.2 Prácticas	34
<b>4 EL ESTADO</b>	<b>57</b>
4.1 Caracterización	58
<b>5 LOS CLIENTES</b>	<b>64</b>
5.1 Caracterización	64
5.2 Mediciones	67
<b>6 LOS ACCIONISTAS</b>	<b>75</b>
6.1 Caracterización	76
6.2 Prácticas	78
6.3 Mediciones	81
<b>7 PACTO GLOBAL</b>	<b>82</b>

### **A nuestros grupos de interés:**

Interconexión Eléctrica S. A. ISA logró un excelente desempeño en el período 2008 en Responsabilidad Social Empresarial, y para lograrlo enfocó todos sus esfuerzos en la identificación de nuevas dimensiones para abordar la planeación, la gestión, el seguimiento y la verificación de cada uno de los procesos en esta materia.

El mejoramiento de dicha gestión queda demostrado en los resultados del balance general sobre Responsabilidad Social Empresarial, llevado a cabo en todas las empresas que conforman el Grupo, y en el que se destacan los aspectos filosóficos que sustentan la política social de la Compañía y el relacionamiento con los colaboradores. De ahora en adelante, el reto lo constituye la optimización del proceso de comunicación con los diferentes grupos de interés.

En calidad de socio fundador, ISA participó en la creación del Centro Regional del Pacto Global para América Latina, no sólo para apoyar esta iniciativa de las Naciones Unidas, sino también para hacerle la necesaria difusión y fortalecer el trabajo de las redes nacionales y el intercambio de experiencias y de aprendizajes.

De otro lado, se creó el Comité de RSE para coordinar y articular la gestión y para identificar y hacerle seguimiento a las prácticas desarrolladas por los grupos de interés y al cumplimiento de los principios del Pacto Global.

La mención especial otorgada por el Premio Nacional de Paz al Programa ISA–Región se constituyó en un hecho de gran significación para la Compañía. Este reconocimiento nos compromete aún más con el marco ético que guía el comportamiento corporativo hacia la construcción de la paz en el país. Una paz que puede ser posible con el esfuerzo del sector empresarial para crear condiciones económicas y sociales que sustenten la participación y el desarrollo.

Es de resaltar el esfuerzo de los colaboradores para lograr las certificaciones OSHAS 18001 e ISO 14001 versión 2007 para las sedes de Medellín y para el Centro de Transmisión de Energía del Suroccidente. La aplicación de estas normas mejorará la gestión laboral y ambiental y las prácticas con los proveedores y fortalecerá el cumplimiento de los principios de Pacto Global. Para 2009, el reto lo constituye la consecución de la certificación para la totalidad de la Compañía.

Por último, queremos destacar las inversiones de la Empresa en gestión social y ambiental; los altos niveles de disponibilidad de los activos; la evolución bursátil de la acción de ISA, no obstante la difícil situación del mercado; y los avances de las experiencias piloto orientadas al fortalecimiento de la gestión pública y a la promoción del estado de derecho.

Muy especialmente, queremos manifestarles nuestra gratitud a los colaboradores como gestores del crecimiento empresarial y a los proveedores por su alto nivel de confianza.

Muchas gracias,



**Luis Fernando Alarcón Mantilla**  
Gerente General



# Una gestión socialmente **RESPONSABLE**

ISA es el grupo empresarial latinoamericano con presencia en Colombia, Perú, Bolivia, Brasil, y Centro América, que a través de sus filiales y subsidiarias incursiona en el diseño, construcción, administración y operación de sistemas de infraestructura lineal en electricidad y conectividad en telecomunicaciones, que impulsan el desarrollo en el continente. Por su parte, Interconexión Eléctrica S.A., matriz del grupo empresarial, es la mayor empresa de transporte de energía eléctrica en Colombia y la única con cubrimiento nacional. Su infraestructura la componen 10,000 km de circuitos de transmisión con tensión superior a 115 kV y 57 subestaciones. Su accionista mayoritario es la Nación con una participación de 52.94%.

Desde 1989, ISA cuenta con una gestión en Responsabilidad Social Empresarial, consciente del papel como gestor de desarrollo, en un marco de actuación en el cual la sociedad demanda una mayor responsabilidad, tanto en el ejercicio de la actividad productiva como en el fortalecimiento del interés público.

Considerando las repercusiones que tienen las acciones derivadas de los negocios que ejecuta, ISA identifica los grupos de interés con quienes tiene un claro relacionamiento y pacta con ellos unos compromisos, que posterior a su cumplimiento, se traducen en alternativas de desarrollo y preservación del medio ambiente y el entorno social.

Con el propósito de hacer un seguimiento a sus actuaciones como empresa y medir el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, ISA cuenta con un modelo de gobierno corporativo que involucra las relaciones entre la administración, la Junta Directiva, los accionistas y los demás agentes económicos interesados en ella.

Este enfoque de RSE busca la legitimidad empresarial, a partir del reconocimiento y la aceptación otorgada por los grupos de interés, como resultado del cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos. Se trata de una labor que aporta al desarrollo y simultáneamente genera valor, si se considera la clara percepción que se tiene de la compañía como transparente en el accionar, sólida, rentable y con altos índices de calidad en la prestación de los servicios.

Pero en ISA la responsabilidad social va más allá de su potencial como instrumento de gestión, y trasciende hasta el direccionamiento estratégico, para convertirse, junto con la ética, la innovación y la excelencia, en un valor que direcciona a la organización hacia el logro de sus sueños.

## LA RSE EN ISA

ISA entiende la Responsabilidad Social Empresarial como el marco equilibrado de relaciones entre las empresas del grupo empresarial y sus partes interesadas, constituido por el conjunto de valores, prácticas y compromisos para agregar valor, generar confianza y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde se tiene presencia.

### Modelo de Responsabilidad Social Empresarial



# PRESENTACIÓN

El grupo empresarial ISA tiene presencia en Colombia, Perú, Bolivia, Brasil y Centro América.

Su empresa matriz, Interconexión Eléctrica S.A. ISA, posee una infraestructura compuesta por 10.000 km de circuitos de transmisión con tensión superior a 115 kV y 57 subestaciones, lo que la convierte en la mayor compañía de transporte de energía eléctrica en Colombia y la única con cubrimiento nacional. La Nación, su accionista mayoritario, tiene una participación del 52.94%.

A través de sus filiales y subsidiarias, el grupo impulsa el desarrollo en el continente latinoamericano mediante el diseño, construcción y administración y operación de sistemas de infraestructura lineal en electricidad y conectividad en telecomunicaciones.

Como gestora de desarrollo en una sociedad que requiere fortalecimiento del interés público y demanda mayor responsabilidad en el ejercicio de la actividad productiva, ISA cuenta desde 1989 con una gestión en Responsabilidad Social Empresarial –RSE– que considera las repercusiones de las acciones derivadas de los negocios que ejecuta. En este propósito, identifica los grupos de interés con los que se relaciona y pacta con ellos compromisos que, posterior a su cumplimiento, se traducen en alternativas de desarrollo y de preservación del medio ambiente y el entorno social.

Para hacerle seguimiento a sus actuaciones empresariales y medir el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, la Empresa cuenta con un modelo de gobierno corporativo que involucra las relaciones entre la administración, la Junta Directiva, los accionistas y los demás agentes económicos interesados en ella.

Este enfoque de RSE busca la legitimidad empresarial, como resultado del cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos. Se trata de una labor que aporta al desarrollo y, simultáneamente, genera valor si se considera la percepción que se tiene de la Compañía: transparente en el accionar, sólida, rentable, y con altos índices de calidad en la prestación de los servicios.

La Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía trasciende su potencial como instrumento de gestión, y junto a la ética, la innovación y la excelencia direccionan la Organización hacia el logro de sus metas.

### **Nuestros valores: ¿En qué creemos?**

La ética, la responsabilidad social, la innovación y la excelencia son valores que marcan la pauta para lograr la MEGA propuesta por el grupo empresarial.

**Ética:** carácter moral de nuestros actos, en tanto estén encaminados al bien individual o colectivo: un pensamiento ético genera actitudes y acciones transparentes.

**Responsabilidad social:** compromiso para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida para los empleados y sus familias, el medio ambiente y la sociedad en general.

**Innovación:** introducción de aspectos nuevos en la Organización y en el servicio que contribuyan al logro de los objetivos.

**Excelencia:** cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios para marcar diferencias frente a los competidores.

### **Nuestra conducta**

El modelo de Gobierno Corporativo de ISA involucra las relaciones entre la administración, la junta directiva, los accionistas y los demás agentes económicos con interés en la Compañía, y para su implementación se apoya en el Código de Buen Gobierno y en los principios del Pacto Global promovido por Naciones Unidas.

En el propósito de equilibrar las relaciones entre las empresas del Grupo y sus partes interesadas, ISA adoptó un concepto común sobre responsabilidad social para el grupo empresarial, el cual está

constituido por el conjunto de valores, prácticas y compromisos para agregar valor, generar confianza y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde tiene presencia.

Durante el período, los esfuerzos de la Compañía se enfocaron en conseguir y mantener la coherencia entre sus prácticas y los compromisos, lo que queda constatado en la rendición de cuentas presentada en este informe y en los indicadores que verifican la percepción de los interesados.

### **Código de Ética**

Es el referente que guía el comportamiento de la Empresa y sus colaboradores. Se trata de un marco ético sustentado en los compromisos de aportar para la construcción de la paz en el país; de respetar la vida, la libertad de las personas y los derechos humanos; y de darle preponderancia al interés general.

Para afrontar la transformación de su entorno empresarial, la Compañía adapta su Código de Ética según las nuevas perspectivas del negocio y la multiculturalidad derivada de su presencia en varios países de la región.

### **Código de Buen Gobierno**

ISA entiende por prácticas de Buen Gobierno los compromisos y medidas adoptadas en relación con su gobierno, su conducta y el manejo de la información. Por esta razón, las actuaciones de los accionistas, administradores y trabajadores garantizan la integridad ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el respeto de quienes invierten en la Compañía, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión.

El seguimiento oportuno de estas acciones puede consultarse en la página Web: [www.isa.com.co](http://www.isa.com.co)



## Comunicación con los grupos de interés

Como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, y en el propósito de ofrecer información de manera eficiente y oportuna, ISA tiene establecidos canales de comunicación internos y externos:

Grupo de interés	Medios informativos	Medios participativos
Colaboradores	Boletín Internoticias Boletín Ambiental Boletín En Línea Boletines informática Informativo en ISANET Correos electrónicos Informes anuales (RSE y Anual)	ISANET Encuestas de clima organizacional Encuestas bianuales de reputación Grupos primarios Evaluación de desempeño
Proveedores	Página Web "Servicios al proveedor" Informes anuales (RSE y Anual)	Encuentro con proveedores cuatro veces al año Buzones de contacto (contratacion@isa.com.co y proveedores@isa.com.co) Encuestas bianuales de reputación Medición de percepción en calidad general y satisfacción Evaluación de desempeño Página Web
Sociedad	Página Web Multimedia Cartas a autoridades y comunidades Comunicados de prensa Radio comunitaria Plegables	Cartas de solicitudes y consultas Talleres de formación e informativos Reuniones informativas y de sensibilización Línea amiga ISA 018000941341 Buzones de correo electrónico

	<p>Afiches Vallas Periódico mural Informes anuales (RSE y Anual)</p>	<p>(isa@isa.com.co y eloisa@isa.com.co) Página Web</p>
Estado	<p>Informes y reportes a los organismos reguladores Resultados trimestrales Asamblea general de accionistas anual Comunicados de prensa Página Web Informes anuales (RSE y Anual)</p>	<p>Encuestas bianuales de reputación Cartas de solicitudes y consultas Talleres con entidades estatales Juntas directivas</p>
Clientes	<p>Boletín Cliente Informe indicadores de gestión Página Web "Negocios ISA" Directorio de atención a clientes Promesa de servicio Publicidad y marketing Informes anuales (RSE y Anual)</p>	<p>Centro de Atención Clientes –CAC– Evaluación de satisfacción de clientes Encuestas bianuales de reputación Encuentros con el cliente Visitas a clientes Página Web</p>
Accionistas e inversionistas	<p>Asamblea General de Accionistas Boletín, certificado tributario y estado de cuenta Información de noticias, hechos relevantes y resultados trimestrales Informes anuales (RSE y Anual) Reuniones presenciales con inversionistas institucionales, firmas comisionistas y analistas bursátiles Página Web (precio acción en línea, indicadores bursátiles, resultados financieros, ADR's, noticias, eventos, programas de bonos y otros)</p>	<p>Oficinas para la atención al accionista Asamblea general de accionistas Reuniones con inversionistas Centros de recepción de correspondencia en las principales ciudades del país Buzón de correo electrónico (accionesis@isa.com.co) Línea de atención gratuita al accionista: 01 8000 11 5000 Línea local Medellín 360 24 72 Líneas para fax en Medellín: 2686880 y 3170858 Página Web</p>

## Desafíos para 2009

Un desafío para la Empresa es establecer un dialogo vinculante con los grupos de interés, a partir de los compromisos establecidos, para identificar las prácticas de manera acertada. Según la composición del Grupo y la definición del compromiso se configuran diferentes niveles de interacción. Con los proveedores, por ejemplo, se reconoció la necesidad de implementar mejores prácticas (extensivas a la RSE) y fortalecer el seguimiento en las áreas de contratación de servicios en toda la Empresa, en beneficio de la gestión del día a día.

Para responder estratégicamente a las necesidades de la comunidad, ISA se trazó el objetivo de reordenar el modelo de gestión social y sus procesos de comunicación, mediante la estructuración de un programa de comunicación, cultura y sociedad encaminado en tres direcciones: i) mejorar la relación con las comunidades vecinas a la infraestructura con información oportuna; ii) fortalecer la presencia institucional, participando en eventos y en medios de comunicación locales y regionales con temas relacionados con derechos humanos, desarrollo sostenible y Responsabilidad Social Empresarial; iii) promover la cultura de la RSE.

De otro lado, se proyecta consolidar los procesos derivados de la certificación OSHAS 18001 e ISO 14001, y lograr la certificación para los demás centros de transmisión de energía.

## Pacto Global

El tercer informe de Pacto Global subrayó la coherencia de las prácticas de ISA con el medio ambiente y la relevancia del negocio, lo que aporta a la construcción de un mejor país.

Atendiendo las sugerencias de las Naciones Unidas, vale la pena destacar el compromiso de la Compañía para crear con otras empresas, como socios fundadores, el Centro Regional del Pacto Global para América Latina, y con ello apoyar su difusión, soportar el

trabajo de las redes nacionales conformadas para este propósito, y favorecer el intercambio de experiencias y aprendizajes.

Asimismo, se desarrollaron acciones para cumplir con los diez principios propuestos en el Pacto Global y fortalecer el respeto por los derechos humanos, la libre asociación, la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzado. También se realizaron actividades en el marco del desarrollo ambiental sostenible, lo que permitió la obtención de la certificación ISO 14001 y OSHAS 18001; y se continuó en el propósito de generar mecanismos contra la corrupción.

Grupos de interés  
**LOS COLABORADORES**



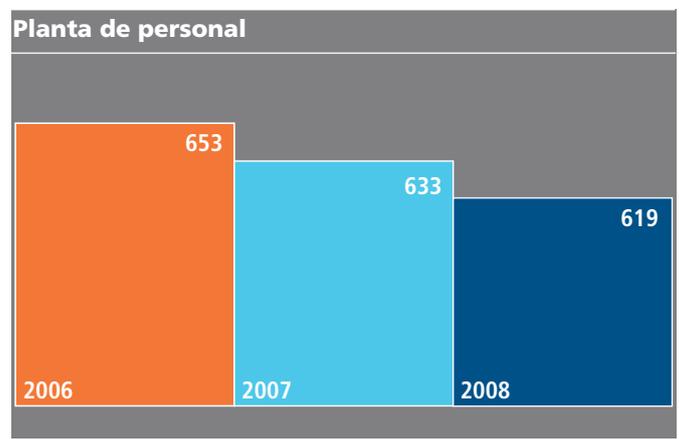
**Compromiso:**

Contribuir al desarrollo integral de los colaboradores y valorar sus aportes a la Organización.

**1.1 CARACTERIZACIÓN**

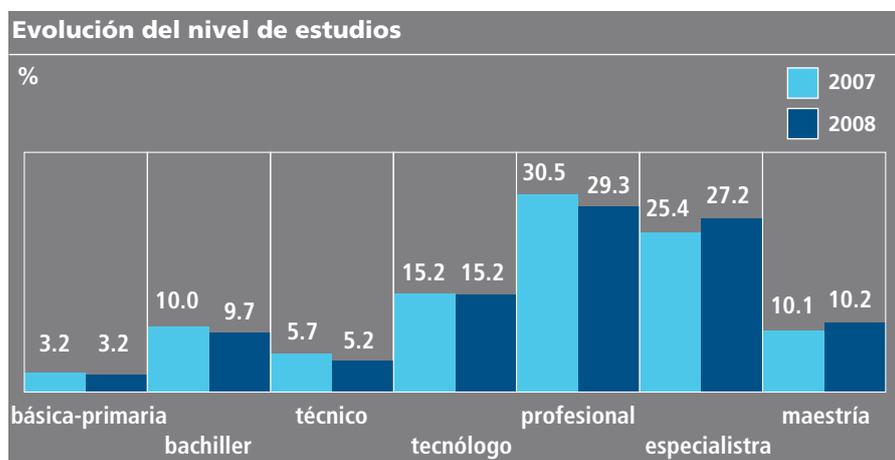
En ISA se reconoce al talento humano como la mayor fortaleza para el desarrollo de las metas empresariales. Por esta razón, a sus colaboradores les ofrece: i) un entorno que permita su desarrollo integral en los aspectos humano, laboral y social, sobre la base de un trabajo socialmente responsable que garantice el éxito del negocio y que se traduzca en el fomento al aprendizaje permanente, la valoración de la participación y el mejoramiento de la calidad de vida; y ii) un ambiente laboral de mutua confianza, basado en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas.

Al finalizar el año, el grupo estaba conformado por un equipo de 619 colaboradores, con un promedio de 44.4 años de edad y 16.5 años de servicio. Durante el período ingresaron 35 personas y se retiraron 49 y, de estos últimos, 26 obtuvieron pensión de jubilación. El total de colaboradores disminuyó en 14 frente al año anterior.



El 70% de la población laboral se localiza en Medellín y el 30% restante en los centros de transmisión de energía ubicados en el centro, suroccidente y noroccidente colombiano.

El personal de la Compañía es altamente calificado: el 66% tiene estudios superiores (29.3% profesionales, 27.2% con especialización y 10.2% con maestría).



Propendiendo por la excelencia del recurso humano, ISA, mediante su Política de Gestión Humana, promueve la participación, el desarrollo del conocimiento, el crecimiento integral, el reconocimiento de la gestión del colaborador, y la protección de su salud y su bienestar. Todo esto, en un ambiente laboral de mutua confianza, caracterizado por relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas.

## 1.2 PRÁCTICAS

### 1.2.1 Promover la participación y valorar los aportes a la Organización

La participación individual y en equipo, compromiso declarado y principio tres de Pacto Global, favorece el mejoramiento con-



tinuo, el desarrollo de una gestión integral y el compromiso de los colaboradores con los resultados organizacionales. Instancias e instrumentos como comités, grupos primarios, convocatorias e instrumentos de gestión (Plan de Desarrollo, el Cuadro de Gestión Integral y la Gestión del Desempeño) propician en la Empresa espacios de diálogo con el colaborador.

ISA cuenta con dos regímenes de contratación de libre elección por parte del trabajador (Sindicato Nacional de Trabajadores de Interconexión Eléctrica S.A. ISA –SINTRAIISA– y Pacto Colectivo) y aplica el salario integral a algunos de los trabajadores de la Organización.

#### Distribución de los colaboradores por régimen

Régimen	Número de colaboradores	%
Salario integral	67	10.82
Pacto colectivo	501	90.76
Convención colectiva	51	9.24
<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>100</b>

**Mesa de Incentivo por Resultados.** Esta instancia de participación está integrada por representantes de la Empresa, del Pacto Colectivo y de SINTRAISA. Durante el período realizó 20 reuniones para elaborar propuestas de indicadores del incentivo por resultados, hacer la socialización de las inversiones sociales y ambientales, analizar el avance de proyectos de infraestructura, y estudiar los estados financieros y distintos aspectos laborales. Durante el período, tanto a los representantes del Pacto Colectivo como a los de SINTRAISA se les ofreció capacitación en tendencias de la compensación y habilidades de negociación.

Asimismo, se realizaron cuatro reuniones con los colaboradores para afianzar la comprensión del Sistema de Compensación Variable, socializar las metas esperadas y la contribución para el logro; presentar la metodología para la liquidación de la bonificación

del incentivo por resultados, e informar los lineamientos para la administración y pago de dicha bonificación.

De otro lado, se desarrolló un programa de capacitación en temas empresariales para lograr la apropiación de las temáticas del negocio. En esta iniciativa participó el 84% de los colaboradores y se trataron temas tales como:

- Módulo N°. 1: MEGA.
- Módulo N°. 2: Mapas estratégicos y cuadros de gestión.
- Módulo N°. 3: Valores del grupo empresarial.
- Módulo N°. 4: Sistema Integrado de Gestión.
- Módulo N°. 5: Marcos de actuación: Código de Buen Gobierno, políticas, Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo.

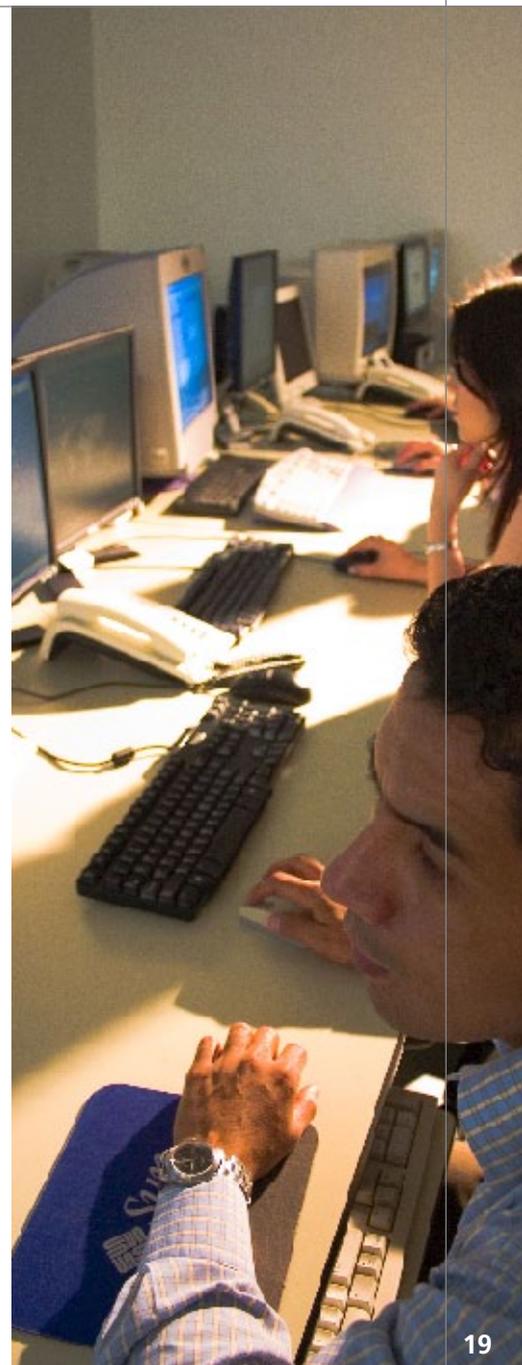
Mediante grupos focales se determinó la cultura base de ISA (indicadora de los rasgos que nos caracterizan como organización), se definió la cultura meta con la alta dirección y se identificaron las brechas, sobre las cuales se trabajará a partir de 2009.

Los procesos de selección de personal, adelantados durante el período, permitieron la participación de los colaboradores de la Compañía. A las 30 convocatorias efectuadas para cubrir cargos vacantes se presentaron 107 colaboradores. De este total se seleccionaron 19 y los 11 restantes se cubrieron externamente.

### **1.2.2 Desarrollar el conocimiento y contribuir al desarrollo integral**

El Plan de Formación Integral –PFI– es implementado anualmente por la Empresa con los propósitos de desarrollar y actualizar conocimientos, y fortalecer las competencias de los trabajadores requeridas por la Organización.

Con una inversión de \$1,432 millones de pesos (67% más que en 2007), durante el período se realizaron diplomados, cursos inter-



nos, cursos externos, patrocinio de estudios de postgrado y formación en idiomas extranjeros.

Dentro de las actividades desarrolladas vale la pena destacar la habilitación y certificación de jefes de trabajo de la Gerencia Transporte de Energía, la amplia capacitación para apoyar el proceso de certificación ISO 14001 y OHSAS 18001, la formación de los trabajadores en temas empresariales por parte de los directivos, el patrocinio de estudios de postgrado y el desarrollo de programas de alta gerencia.

El 98% de los trabajadores recibieron capacitación en las distintas opciones educativas (30% más que en 2007), lo que en promedio equivale a 76.5 horas de formación, superando ampliamente el indicador internacional de 43 horas.



En relación con el desarrollo integral compartido entre empresa y trabajador, en ISA se mantuvo el estímulo a la transferencia de conocimiento: 138 trabajadores, que se desempeñaron como facilitadores de aprendizaje, recibieron el reconocimiento de la Empresa.

En la preparación de los colaboradores y directivos para la auditoría del ICONTEC, orientada a otorgar la certificación ISO 14001 y OHSAS 18001, la Empresa invirtió 8.644 horas en actividades

educativas dirigidas a diferentes grupos y con distinta intensidad, lo que equivale al 16.8% del tiempo total dedicado a formación durante el período.

Para posicionar la estrategia de internacionalización, la Empresa se prepara teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los países donde tiene presencia. Para el caso de Brasil, se hace necesario el aprendizaje del portugués y, por ello, durante el período se continuó fortaleciendo el aprendizaje de este idioma: 87 trabajadores se beneficiaron con 4.824 horas (9.4% del total de horas del PFI).

Adicionalmente, finalizó el diplomado en Gestión Humana empezado en 2007; y se dio inicio al diplomado en Gestión de Compras Internacionales; al diplomado en Finanzas; al curso virtual sobre el Sistema Integrado de Gestión, en el que se involucró toda la Organización; y a la capacitación masiva sobre Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF–, las cuales se implantarán en la Empresa a partir de enero de 2010.

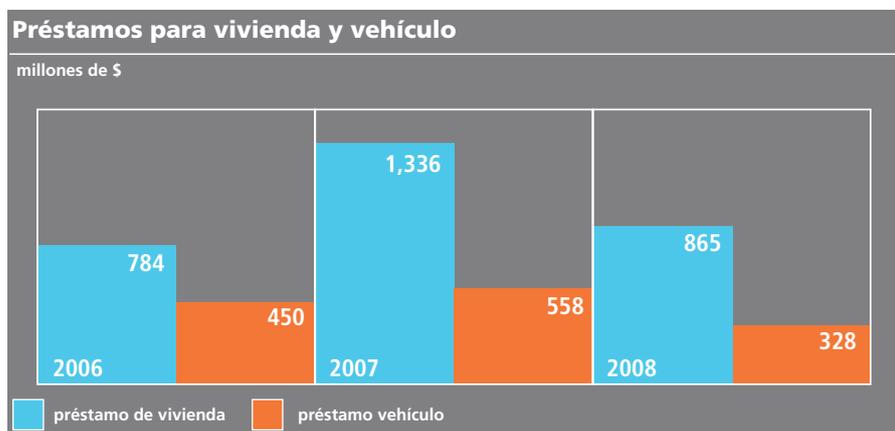
### 1.2.3 Otorgar reconocimiento

El reconocimiento a los colaboradores se materializa, entre otros, con movimientos salariales individuales por desempeño y potencial, y con beneficios adicionales a la compensación.

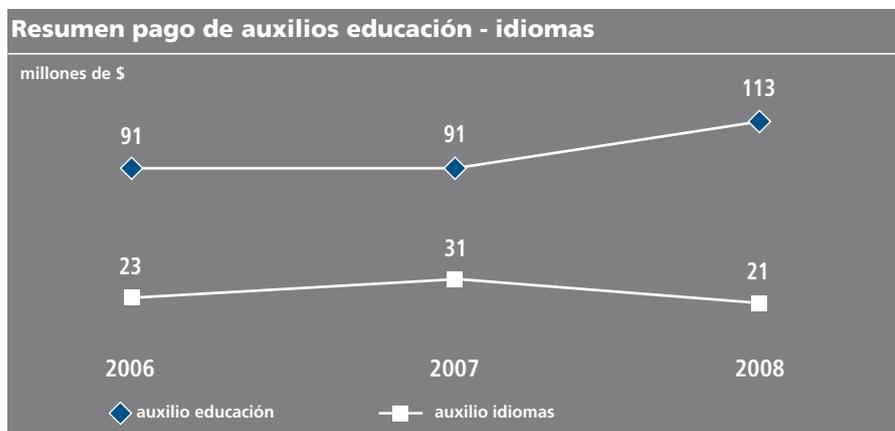
#### Movimientos salariales

Año	Nº. colaboradores	Nº. movimientos	Promedio aumento salarial (miles)	Monto (millones)
2006	146	157	364	57
2007	104	127	445,8	56,6
2008	94	104	1,103	115

En beneficios para los colaboradores, ISA otorgó 27 préstamos para vivienda y vehículo por valor \$1,193 millones.



- Mediante el Fondo de Empleados –FEISA–, la Empresa incentiva el ahorro: en los últimos cuatro años ascendió a \$3,877 millones y sólo en 2008 se ubicó en \$1,003 millones. Este incentivo equivale al 4% del salario del trabajador y al 2.5% del salario del directivo, lo que significa una contrapartida de 3% de su salario para el primero y de 1.9% para el segundo.
- La Empresa invirtió \$113 millones para beneficiar 93 colaboradores con el auxilio para educación, y \$21 millones para beneficiar 30 colaboradores con el auxilio para idiomas.



#### 1.2.4 Proteger la salud y el bienestar del colaborador y su familia

ISA invirtió \$7,259 millones en planes de cubrimiento de la vida y la integridad de sus colaboradores, y de prevención y promoción en salud; \$5,133 millones en planes complementarios de salud, auxilios para gastos de salud (extensivos a la familia del trabajador) y auxilios para la educación de los hijos; \$1,925 millones en planes y auxilios de salud para los jubilados; y \$201 millones en auxilios educativos para los hijos de los pensionados.

De otro lado, hizo una inversión de \$719 millones para medicamentos, botiquines, vacunas, evaluaciones médicas, paraclínicos (de ingreso, de retiro y periódicos), chequeos ejecutivos ocupacionales, programas recreativos, elementos de protección personal, y dotación de puestos de trabajo (ropa y calzado de labor).

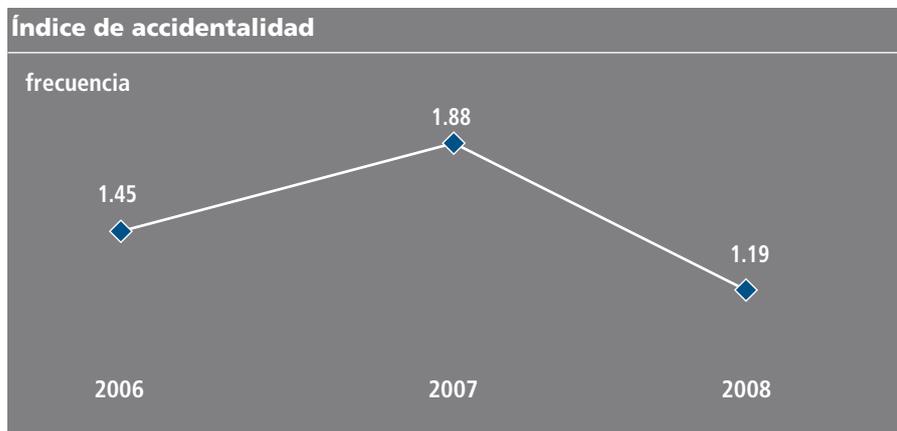
Para mejorar la gestión del riesgo ocupacional y mantener a los colaboradores saludables, la Empresa desarrolló las siguientes actividades:

- Evaluaciones médicas de ingreso, y exámenes periódicos ocupacionales y de retiro.
- Acciones de medicina preventiva.
- Programas de incentivo al desarrollo de actividades deportivas, de prevención del riesgo para trabajo en alturas, de prevención del riesgo eléctrico y de lesiones osteomusculares.
- Feria de la salud y cursos formativos, como un aporte para la promoción de la educación y del autocuidado.

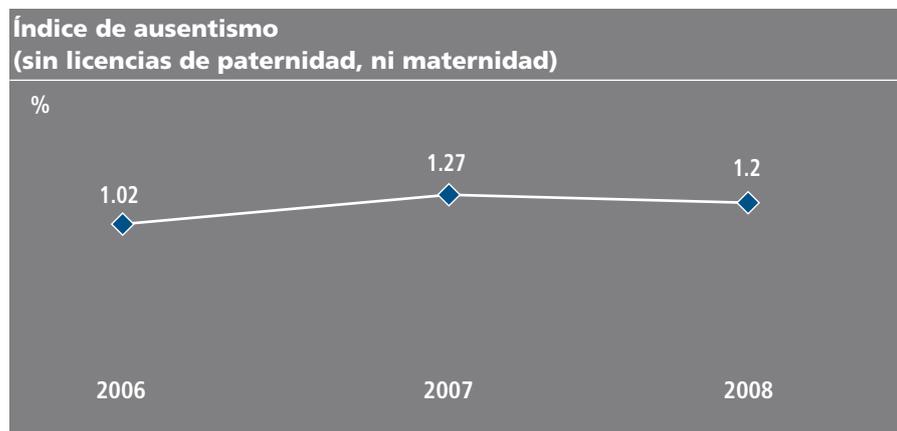
De 30 accidentes de trabajo que se presentaron, siete fueron incapacitantes y generaron 38 días de ausencia: notable mejoramiento si se compara con 2007 (11 accidentes incapacitantes y 242 días de ausencia). El índice de frecuencia de accidentalidad fue de 1.19 accidentes incapacitantes por cada 240.000 horas trabajadas (menos que en 2007, cuya frecuencia fue de 1.88).



La Administradora de Riesgos Profesionales –ARP– cubrió los servicios de salud de 97 colaboradores que viajaron al exterior durante 2.713 días.



Se registraron 1.983 días de ausencias por enfermedad general y accidentes de trabajo, ubicando el índice de ausentismo anual en 1.20% de los días hábiles.



Se implementó el sistema de gestión en salud y seguridad bajo la norma colombiana OHSAS 18001 versión 2007, y en diciembre se

logró la certificación para las sedes de Medellín y para el Centro de Transmisión de Energía del Suroccidente. En la actualidad se continúa trabajando para alcanzar la certificación de la totalidad de la Compañía en 2009.

### **1.2.5 Mantener una comunicación efectiva con los colaboradores**

Con el propósito de transmitirle a los colaboradores los valores y objetivos empresariales, se desarrollaron campañas internas informativas: para sensibilizarlos en hábitos saludables y para generar en ellos cambios de impacto favorable en la cultura organizacional.

El refuerzo de los valores del Grupo, el soporte al Sistema Integrado de Gestión y al Proyecto Confiabilidad, la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF–, y la estrategia de comunicación para lograr el compromiso de los trabajadores en los procesos de certificación ISO 14001 y OHSAS 18001 cumplieron un papel esencial en el fortalecimiento de la cultura empresarial.

Asimismo, se realizaron actividades tales como: i) Lanzamiento de la página Web de ISA; ii) Reestructuración del sitio Web del Sistema Integrado de Gestión y del Plan de emergencias; iii) Creación del Boletín Interconexión para la Gerencia Transporte de Energía, como parte del Proyecto Confiabilidad; iv) Publicación de 12 boletines corporativos Internoticias, 94 boletines noticiosos En Línea y 56 de Interés General; v) Ejecución de 12 campañas internas formativas e informativas; publicación de 27 banners educativos; y elaboración de 34 vallas internas.

## **1.3 MEDICIONES**

ISA lideró una medición unificada de todas las empresas que conforman el Grupo, utilizando la misma herramienta del año anterior: *Engaged Performance de Hay Group*. En ella participó el 90%

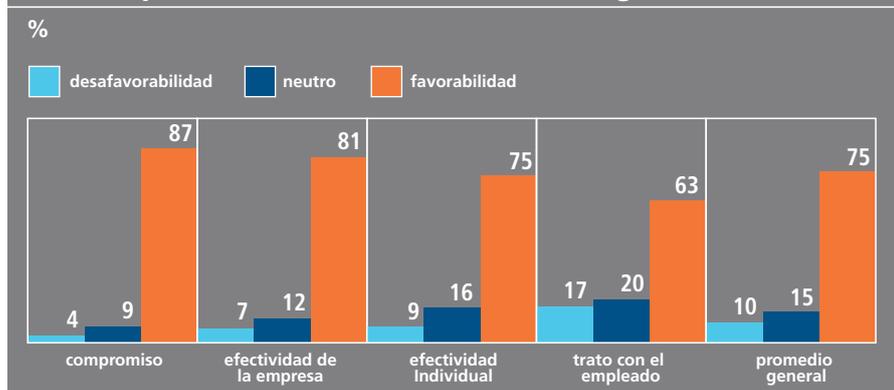
de la población y arrojó un porcentaje de favorabilidad de 75%, lo que significa una percepción del Clima Organizacional como una clara fortaleza.

La medición se hizo sobre cuatro dimensiones:

- **Compromiso:** (87% de favorabilidad). Fortaleza para enfrentar los retos de la Compañía en los próximos años y Satisfacción de las personas con la gestión interna de la Organización.
- **Efectividad de la Empresa:** (81% de favorabilidad). Buena percepción de la imagen externa, la dirección de la Empresa, la visión de futuro, la alta dirección y la cultura de innovación; y oportunidad de mejora para la gestión del talento, factor que hace referencia a la capacidad de la Compañía para atraer y retener personal.
- **Efectividad individual:** (75% de favorabilidad). Fortaleza en recursos, superior inmediato, y cooperación y soporte; y moderada fortaleza en comunicación y autonomía.
- **Trato con el empleado:** (63% de favorabilidad). Mediana fortaleza en equilibrio y carga de trabajo, desarrollo de carrera y reconocimiento; y Oportunidad de mejora en remuneración y beneficios.

Los aspectos considerados como moderada fortaleza u oportunidad de mejora se están trabajando con planes de mejoramiento corporativos o por dependencias, según la situación; y el acompañamiento y seguimiento de los mismos los realiza la Dirección de Talento Humano.

### Resultado por dimensiones encuesta de clima organizacional 2008



**Compromiso:**

Transparencia, equidad y reglas claras.

**2.1 CARACTERIZACIÓN**

Los proveedores de la Empresa se clasifican en dos grupos:

- Proveedores que suministran bienes y servicios para el Servicio de Transporte de Energía –STE–.
- Proveedores que suministran bienes y servicios corporativos.

Durante el período, ISA registró 372 nuevos proveedores: 241 para el transporte de energía y 131 para bienes y servicios corporativos.

Se celebraron 2.839 contratos por \$379,108 millones (con IVA incluido), superando ampliamente los 1.890 contratos por \$242,773 millones (con IVA incluido) efectuados en 2007.

Con los proveedores, ISA tiene adquiridos dos compromisos fundamentales: i) manejar con transparencia, equidad y reglas claras los procesos de adquisición de bienes y servicios; y ii) mejorar los canales de comunicación y suministrar información oportuna y de mayor relevancia para el desarrollo de su gestión.

**Gestión de la relación con los proveedores**

En Medellín y Bogotá se realizaron cuatro reuniones de trabajo con proveedores del Servicio de Transporte de Energía y corporativos. En dichas reuniones, la Empresa compartió información de interés con representantes de más de 130 empresas, y los asistentes tuvieron un espa-

cio para expresar sus inquietudes y comentarios. Los temas tratados fueron los siguientes:

- Direccionamiento estratégico de ISA y del grupo empresarial.
- Política de adquisición de bienes y servicios.
- Responsabilidad social empresarial.
- ISO 14001, Programa de gestión ambiental-proveedores, OHSAS 18001 y salud ocupacional.
- Naturaleza jurídica e implicaciones en el proceso de abastecimiento.
- Nueva metodología de evaluación de proveedores.
- Programa para grandes asegurados.
- Iniciativa de desarrollo de proveedores.



## Evaluación del desempeño

La Empresa actualizó los procedimientos para la evaluación de proveedores y extendió el alcance de dicha herramienta a las empresas del grupo empresarial. Asimismo, incorporó en el nuevo esquema de calificación a los proveedores corporativos.

De 64 proveedores evaluados, 92.2% alcanzó un nivel de desempeño bueno, 4.7% alcanzó un nivel de desempeño regular y 3.2% alcanzó un nivel de desempeño deficiente.

## Esquema de evaluación

Evaluación	Nivel de desempeño	Acciones a implementar	Implicación
80-100	Bueno	Seguimiento	Se puede invitar como oferente.
60-79	Regular	Plan de mejoramiento.	Se puede invitar como oferente si el plan de mejoramiento es aprobado por la Empresa.
Menos 60	Deficiente	Plan de mejoramiento certificado.	No se puede invitar hasta cumplir con el plan de mejoramiento.

La Gerencia Administrativa evaluó a 20 proveedores en Gestión Humana y Ambiental, con el propósito de valorar sus prácticas e incentivar y orientar el mejoramiento hasta alcanzar los estándares definidos por la Organización.

Propendiendo por la excelencia y la competitividad empresarial, ISA retomó las buenas prácticas derivadas de los procesos de certificación OSHAS 18001 e ISO 14001 y las hizo extensivas a sus proveedores.

### **Minisitio en la página Web de ISA**

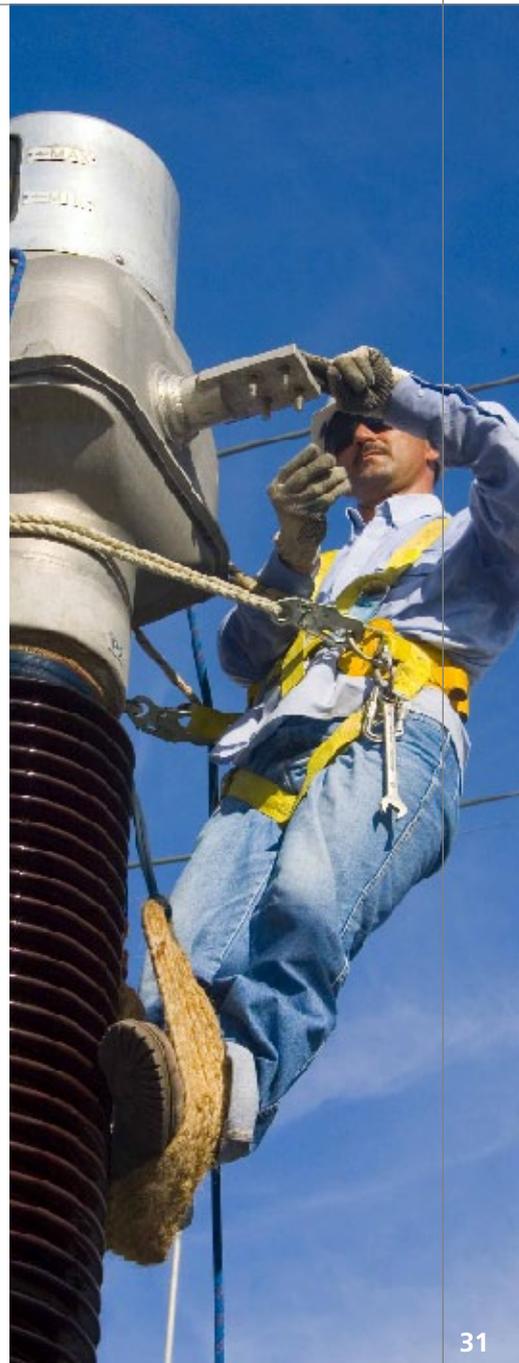
Se publicaron 58 procesos relacionados con la adquisición de bienes y servicios: 42 para el transporte de energía, 13 corporativos y tres asignados por el Ministerio de Minas y Energía para proyectos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas –FAER– y para el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas –FAZNI–.

### **Buzones de contacto**

A través de los buzones [contratacion@isa.com.co](mailto:contratacion@isa.com.co) y [proveedores@isa.com.co](mailto:proveedores@isa.com.co) se atendieron consultas y se recibieron 985 requerimientos, en su mayoría relacionados con la solicitud de información para los procesos de contratación.

## **2.2 MEDICIONES**

Con una muestra de 90 empresas, la firma Ipsos–Napoleón Franco realizó la medición de percepción de los proveedores. Los resultados arrojados en los procesos de negociación de bienes y servicios y en la evolución del nivel de satisfacción, le permitirán a la Empresa emprender nuevas acciones de mejoramiento:



Para los proveedores de bienes y servicios a nivel corporativo, la calidad general de la relación con ISA disminuyó en relación con 2007: cuatro puntos menos en calidad general.

### Satisfacción de los proveedores Calidad general

	2006	2007	2008
(%)			
Bienes y servicios para el Servicio de Transporte de Energía	84	89	89
Bienes y servicios a nivel corporativo	93	100	93
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>91</b>

La Satisfacción de los proveedores por el ambiente de confianza para hacer negocios con ISA se ubicó en el nivel superior, según los estándares internacionales.

### Nivel de confianza

Atributo (%)	2006	2007	2008
Transparencia	94.3	95.5	98.5
Equidad	86.2	94.9	93.9
Reglas claras	91	95.8	98

# La SOCIEDAD

## Compromiso:

Respeto a los derechos humanos, prestar el servicio con calidad y eficiencia, suministro oportuno de información de interés público, contribuir al desarrollo sostenible y el bienestar social.

### 3.1 CARACTERIZACIÓN

Partiendo de una concepción integral del ambiente, y entendiendo éste como la articulación del medio natural y del medio social, la Sociedad la constituyen los grupos humanos influenciados por las actividades y los servicios de ISA.

El marco de actuación del Grupo con la sociedad, que está definido en su Política Social y que implica la interacción con organismos nacionales e internacionales, demarca la presencia institucional en tres dimensiones: internacional, determinada por el compromiso con los derechos humanos y el desarrollo sostenible; nacional, condicionada por el suministro oportuno de información de interés público y la prestación de servicios con calidad y eficiencia; local y regional, centrada en la responsabilidad ambiental, el desarrollo, la paz y el bienestar de las comunidades.

Para la prestación del servicio de transporte de energía, en concordancia con los intereses de las comunidades donde tiene presencia, ISA tiene en cuenta la diversidad y multiculturalidad y a partir de este conocimiento participa de manera activa en procesos de integración territorial, de desarrollo y de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

De otro lado, apoya procesos sociales (locales y regionales) para construir alternativas participativas de desarrollo y de paz; promover la movilidad, la equidad y la competitividad; contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación; y aportar a la superación de modelos y prácticas de exclusión y violencia. Con este enfoque, la Compañía trabaja desde cuatro líneas: solidaridad; convivencia; apoyo a la educación, investigación y desarrollo tecnológico e ISA Región.

Como resultado de una gestión socialmente responsable, las empresas del Grupo ISA trabajan para ser reconocidas como organizaciones legítimas, confiables y comprometidas con el desarrollo sostenible de la sociedad.



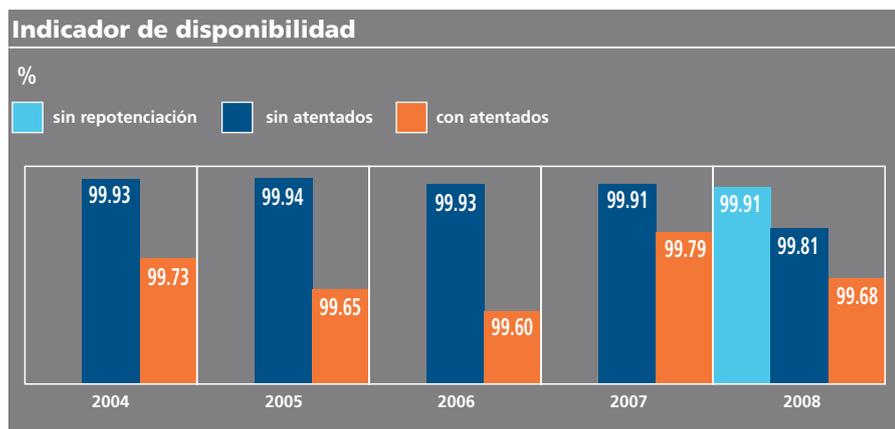
## 3.2 PRÁCTICAS

### 3.2.1 Servicios con calidad y eficiencia

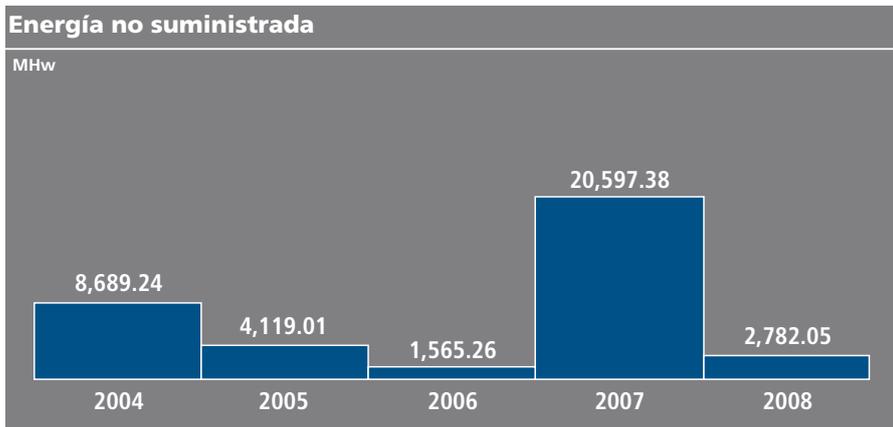
ISA desarrolla permanentemente competencias y prácticas para ofrecer un servicio confiable, aún bajo condiciones adversas, y de esta manera incide positivamente en la calidad de vida de los habitantes, en el desarrollo económico y en la estabilidad institucional.

La disponibilidad total de los activos para la prestación del servicio, sin atentados terroristas, tuvo un promedio de 99.815% durante el período (superó en 0.162 la meta establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–); y teniendo en cuenta los atentados, la disponibilidad fue de 99.688% (tuvo una disminución por los trabajos de repotenciación para ampliar la capacidad de las subestaciones San Carlos y Chivor).

La siguiente gráfica registra el comportamiento de la disponibilidad en los últimos años:



El indicador de demanda no atendida por causas atribuibles a la Empresa registró 2.78 GWh (0,0051% de la demanda total del Sistema Interconectado Nacional –SIN–) debido, fundamentalmente, al mantenimiento programado.



Para garantizar el suministro confiable de energía, la Empresa trabaja en un proyecto estructurado con 26 iniciativas, con el fin de fortalecer el capital humano en aspectos técnicos y de procesos.

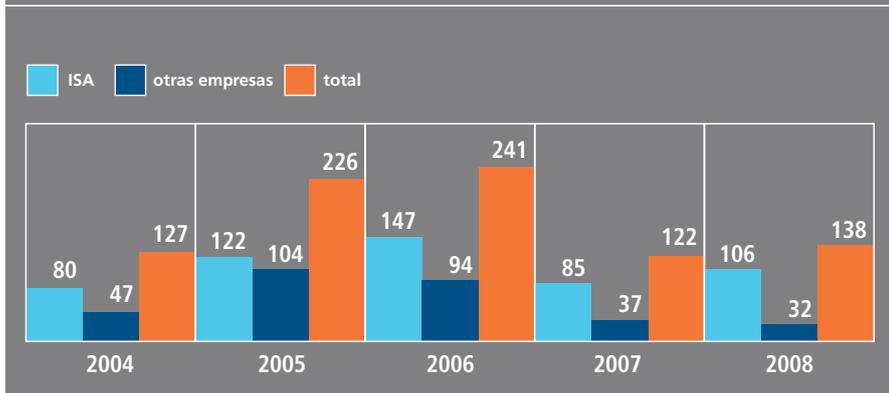
Durante el período se obtuvieron los siguientes resultados:

- Habilitación de 100 trabajadores como “jefes de trabajo”, 12 de ellos certificados por el SENA en normas de seguridad para el mantenimiento de subestaciones eléctricas.
- Elaboración del manual unificado para operación y mantenimiento seguro.
- Implementación de la herramienta para elaborar planes de trabajo y protocolos en el Centro de Supervisión y Maniobras –CSM–.
- Adecuación de guías de mantenimiento con los riesgos ambientales y de salud ocupacional.

Los atentados a la infraestructura que soporta las líneas de conducción es uno de los factores que más afecta la disponibilidad. Durante el período, el número de estructuras afectadas pasó de 122 a 138 (106 de propiedad de ISA), y se localizaron, en su mayoría, en el departamento del Cauca (68.9%).



### Atentados contra la infraestructura eléctrica



Entre 1999 y 2008 fueron derribadas 2.789 torres en atentados terroristas (1.766 de propiedad de ISA, equivalente al 63.2%) y en gastos de reparación, la Empresa invirtió \$170,941 millones (sólo en 2008 el gasto ascendió a \$10,826 millones).

Para evitar la pérdida del servicio y sobrecostos a los usuarios, ISA realiza grandes esfuerzos para reparar con prontitud las torres afectadas a causa de los atentados. El tiempo promedio de recuperación es de 6.73 días por torre, gracias al cubrimiento y aseguramiento de las zonas por parte de las Fuerzas Armadas.

#### 3.2.2 Respeto a los derechos humanos

ISA se compromete con la sociedad en los siguientes aspectos:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- No actuar como cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Para asegurar el cumplimiento de estos compromisos, la Empresa firmó un convenio con la Fundación Ideas para la Paz por \$57,4 millones, con el propósito de identificar, difundir e incorporar estándares internacionales en el tema de Derechos Humanos, y



buenas prácticas empresariales que viabilicen las operaciones de la Empresa en zonas de conflicto.

En 2008 no se reportaron eventos de vulneración de Derechos Humanos, causados o facilitados en desarrollo del Negocio de Transporte de Energía de ISA. (Ver Pacto Global, Capítulo Siete, Principios 1 y 2).

### **3.2.3 Información oportuna de interés público y comunicación con la sociedad**

La Empresa comunicó oportunamente a los interesados los cortes del suministro de energía programados por tareas de mantenimiento, y sobre la recuperación del servicio cuando el corte se produjo por atentados. Por considerar este asunto de interés público, ISA mantuvo disponible y actualizada la información en [www.isa.com.co](http://www.isa.com.co)

Durante el período se procesaron 286 solicitudes, quejas y reclamos y 95 derechos de petición relacionados con el negocio: despeje de las franjas de servidumbre de las líneas para garantizar la confiabilidad y seguridad del servicio (corte de árboles, reubicación de viviendas y negociación de derechos de servidumbre). Del total de inquietudes se gestionó el 66.8% y los asuntos pendientes quedaron priorizados para atenderlos en 2009. Los derechos de petición, por su parte, se respondieron en su totalidad en los términos que ordena la Ley.



### 3.2.4 Contribución al desarrollo sostenible

ISA articula su negocio de Transporte de Energía con una gestión ambiental proactiva y coherente, y enfoca sus esfuerzos para lograr estándares de clase mundial.

Como los negocios del Grupo Empresarial demandan recursos, producen impactos y generan riesgos sobre el medio ambiente, la Política Ambiental de la Compañía está diseñada para garantizar que los procesos y los recursos de las empresas del Grupo estén alineados con la búsqueda del desarrollo sostenible.

Para gestión ambiental en la construcción de proyectos de infraestructura y en la operación del transporte de energía, ISA destinó \$6,538.95 millones. Esta cifra, comparada con la de años anteriores, presenta una disminución significativa por la ejecución presupuestal para la gestión de los impactos ambientales de los nuevos proyectos a 500 kV Primavera–Bacatá y Bolívar–El Copey–Ocaña–Primavera.

#### Gestión ambiental

En el período se destinaron cerca de \$6,538.95 millones para la gestión ambiental de la construcción de proyectos de infraestructura y transporte de energía.

## Recursos para la gestión ambiental 2006–2008 (millones de \$)

	2006	2007	2008
<b>Diseño y construcción</b>			
Estudios ambientales	*	**	2,00
Licenciamiento ambiental	30,90	***	82,10
Ejecución del plan de manejo ambiental	7.059,73	11.747,03	10,30
Reasentamiento			712,25
Gestión de pendientes de los PCF**** UPMES			3.333,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.090,63</b>	<b>11.747,03</b>	<b>4.139,65</b>
<b>Operación</b>			
Protección al patrimonio natural	671,70	312,27	184,40
Gestión de licencias y permisos	270,30	129,41	192,40
Educación ambiental	105,30	197,80	473,50
Reasentamiento de familias	307,20	324,65	822,00
Gestión de hidrocarburos	22,40	55,10	17,20
Gestión predial en servidumbres	255,40	194,41	305,90
Monitoreo e interventoría	29,60	98,40	144,30
Saneamiento básico	195,00	109,86	259,60
<b>TOTAL OPERACIÓN</b>	<b>1.856,90</b>	<b>1.421,90</b>	<b>2.399,30</b>
<b>Total Gestión Ambiental</b>	<b>8.947,53</b>	<b>13.168,93</b>	<b>6.538,95</b>

\* No hubo estudios

\*\* No hubo inversión con recursos propios

\*\*\* No hubo licenciamientos

\*\*\*\* Proyecto de compensación forestal

## **Gestión ambiental en las etapas de diseño y construcción**

Se construyó la variante Primavera–Malena, con 2,2 kilómetros, localizada en el municipio de Puerto Berrío (Antioquia). Para cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE–, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y de esta manera evitar riesgos eléctricos, se invirtieron \$712,250 millones en el reasentamiento de 24 familias localizadas en la franja de servidumbre.

## **Gestión ambiental en la etapa de operación**

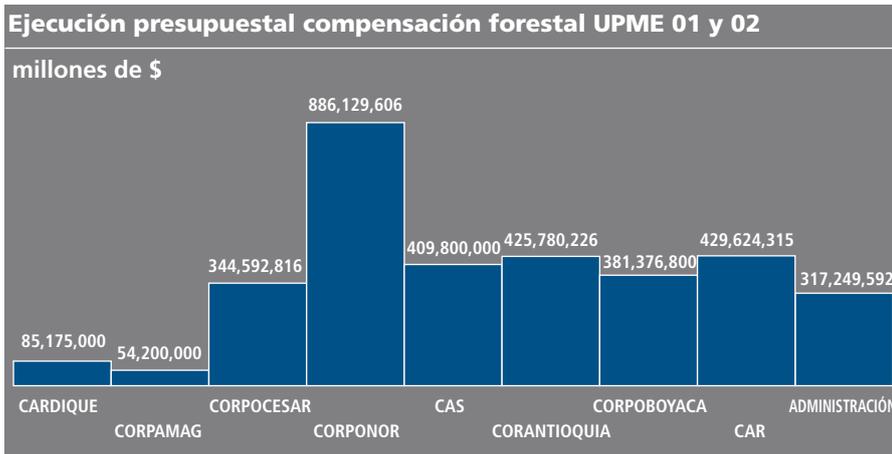
En el marco de los compromisos adquiridos, ISA desarrolla diferentes acciones en las zonas de influencia de los proyectos en operación, entre las que se destacan las siguientes:

### **Protección al patrimonio natural**

Cumpliendo con las obligaciones exigidas en las licencias ambientales de ocho proyectos de transmisión, ISA continuó desarrollando acciones de mantenimiento y resiembra de 58 hectáreas de plantaciones forestales, las cuales fueron ejecutadas en 2007 en los municipios de Yotoco, Vijes y Yumbo (Valle del Cauca), Pereira (Risaralda), resguardo indígena de Anarcos (Natagaima–Tolima), Cimitarra (Santander), San Carlos y San Rafael (Antioquia) y Sabanalarga, Santa Catalina y Santa Rosa (Atlántico).

### **Proyectos de compensación forestal**

Se continuó con el Programa de Compensación Forestal de las líneas de transmisión a 500 kV Primavera–Bacatá y Bolívar–El Copey–Ocaña–Primavera y obras asociadas, conocidas como UPME 01–03 y UPME 02–03. Para este programa, que por exigencia de las licencias ambientales está concertado con las corporaciones autónomas regionales de Cundinamarca, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Cesar, Magdalena y Bolívar, ISA destinó una inversión de \$13,623 millones y en 2008 ejecutó \$3,333 millones.



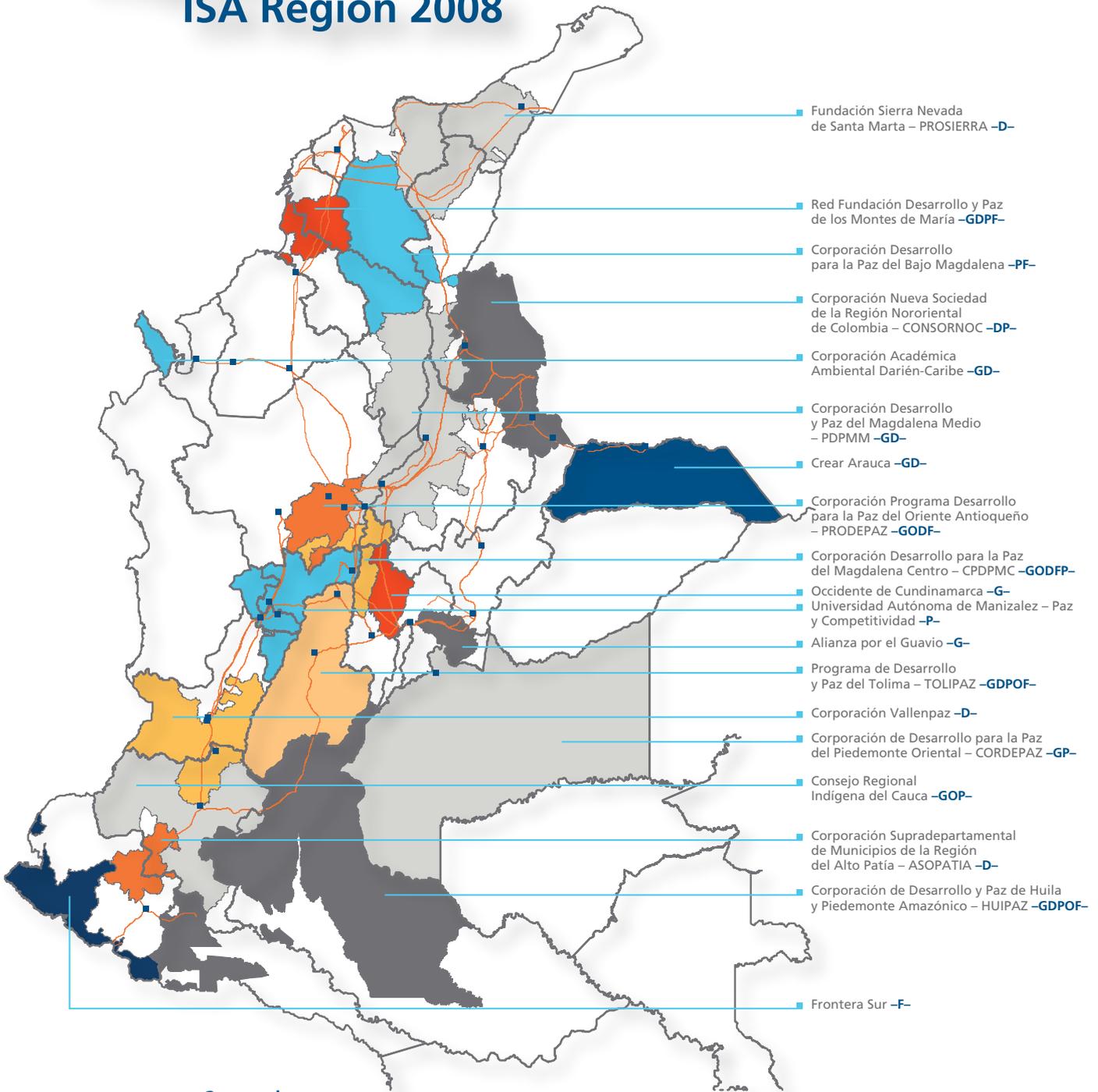
El programa de compensación forestal apoya al sistema de áreas protegidas y comprende acciones tales como: i) establecimiento y manejo de plantaciones forestales, ii) programas de educación ambiental, iii) recuperación de cauces y cuerpos de agua, iv) ordenamiento territorial, v) apoyo a la gestión social y ambiental de las corporaciones autónomas, de manera conjunta con alcaldías y comunidades locales (Ver mapa).

### Gestión de licencias y permisos

ISA cumplió con las obligaciones derivadas de las normas y permisos ambientales contenidos en 39 licencias ambientales de líneas y subestaciones, lo que la eximió de multas y sanciones.

Asimismo, la Empresa obtuvo tres concesiones de agua para las subestaciones Jamondino, La Esmeralda y Cerromatoso; cuatro permisos de vertimiento para las subestaciones San Marcos, Purño, Ibagué y San Felipe; y dos permisos de aprovechamiento forestal para las líneas Malena–Primavera y Ancón Sur–La Esmeralda (Ver mapa).

# Programa ISA Región 2008



- Fundación Sierra Nevada de Santa Marta – PROSIERRA –D–
- Red Fundación Desarrollo y Paz de los Montes de María –GDPF–
- Corporación Desarrollo para la Paz del Bajo Magdalena –PF–
- Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia – CONSORNOC –DP–
- Corporación Académica Ambiental Darién-Caribe –GD–
- Corporación Desarrollo y Paz del Magdalena Medio – PDPMM –GD–
- Crear Arauca –GD–
- Corporación Programa Desarrollo para la Paz del Oriente Antioqueño – PRODEPAZ –GODF–
- Corporación Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro – CPDPMC –GODFP–
- Occidente de Cundinamarca –G–
- Universidad Autónoma de Manizales – Paz y Competitividad –P–
- Alianza por el Guavio –G–
- Programa de Desarrollo y Paz del Tolima – TOLIPAZ –GDPOF–
- Corporación Vallenpaz –D–
- Corporación de Desarrollo para la Paz del Piedemonte Oriental – CORDEPAZ –GP–
- Consejo Regional Indígena del Cauca –GOP–
- Corporación Suprdepartamental de Municipios de la Región del Alto Patía – ASOPATIA –D–
- Corporación de Desarrollo y Paz de Huila y Piedemonte Amazónico – HUIPAZ –GDPOF–
- Frontera Sur –F–

## Conveniones

— Líneas

■ Subestaciones ISA

**Líneas de acción:**

**G:** Gobernabilidad democrática

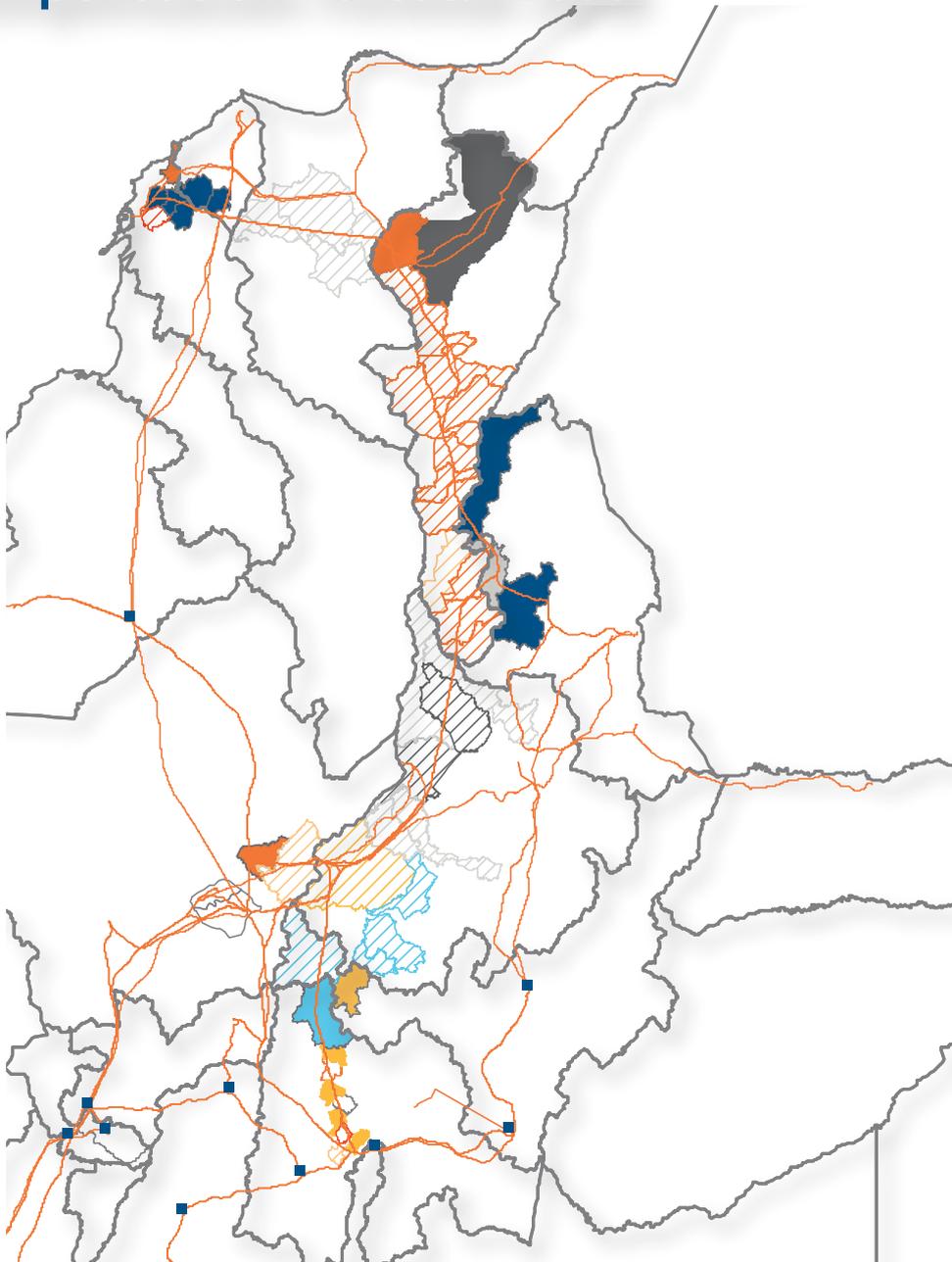
**P:** Paz y derechos humanos

**D:** Desarrollo sostenible

**O:** Ordenamiento territorial

**F:** Fortalecimiento institucional

# Programas de Compensación Forestal 2008



## Convenciones

AP	AP+PF	PF+EA	AP+EA+OT
PF	AP+EA	EA+RCA	AP+OGA+OT
OT	AP+OT	PF+EA+RCA	AP+RCA+OT
OGA	AP+OGA	AP+EA+OGA	AP+EA+OGA+OT

**AP:** Apoyo al sistema de áreas protegidas

**EA:** Programas de educación ambiental

**RCA:** Recuperación de cauces u otros cuerpos de agua

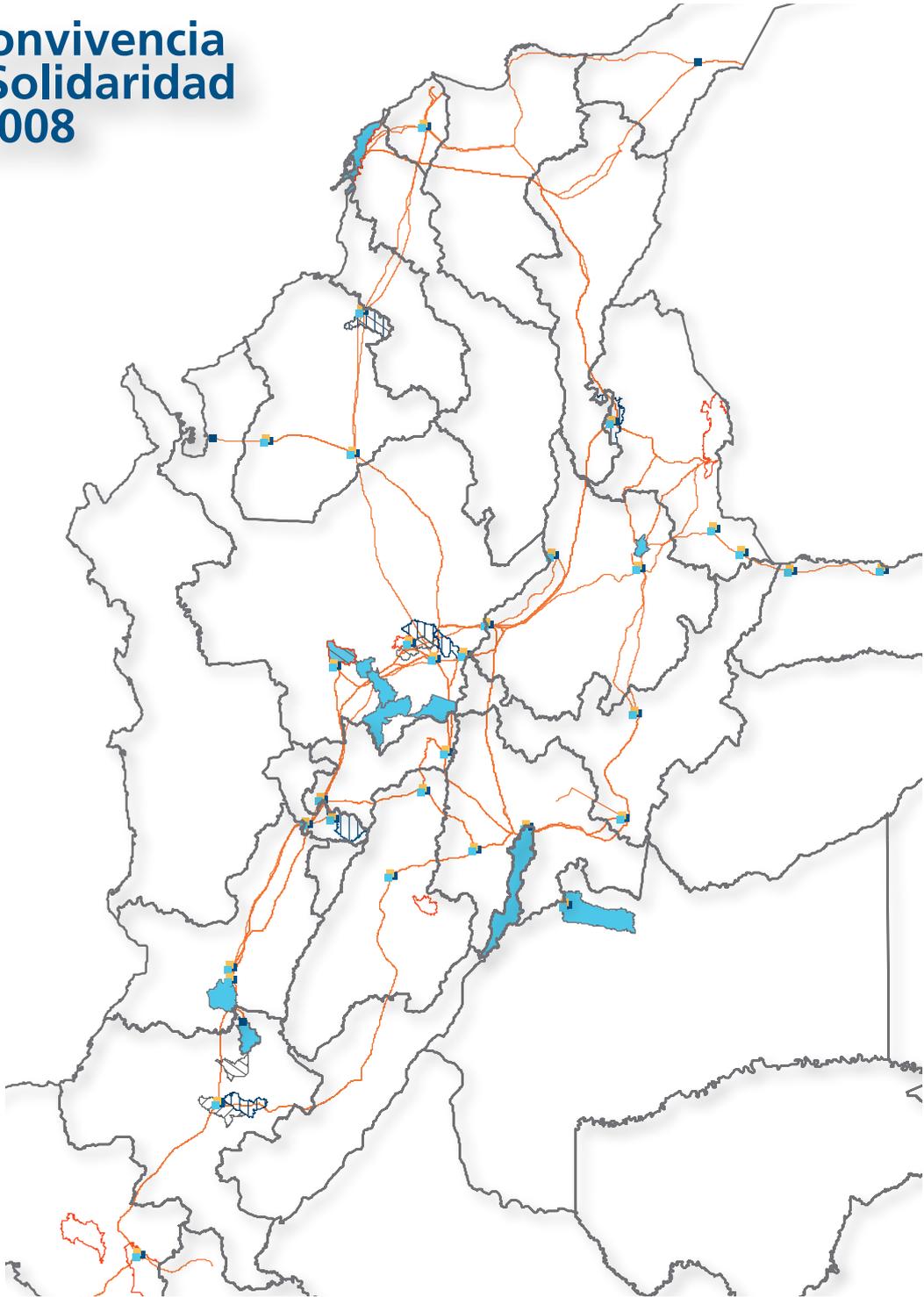
**PF:** Establecimiento y manejo de plantaciones forestales y agroforestales

**OGA:** Construcción o adecuación de obras para el apoyo a la gestión ambiental o social

**OT:** Contribución al proceso de ordenación del territorio



# Convivencia y Solidaridad 2008



**Convenciones**

- Líneas
- Subestaciones ISA

**Programa de Convivencia**

- Aprendamos con Eloísa Latorre
- Navidad con Eloísa Latorre

- Infraestructura y dotación para centros educativos
- Obras de interés comunitario
- Proyectos productivos
- Eventos internacionales, nacionales, regionales y locales

**Programa de Solidaridad**

- Municipios con el programa



## Educación ambiental

Para mejorar la convivencia con las comunidades vecinas a las subestaciones y facilitar medios educativos para la población escolar rural, ISA continúa desarrollando los programas “Aprendamos con Eloísa Latorre” y “Navidad con Eloísa Latorre”, los cuales se realizan desde hace once años.

A lo largo y ancho del territorio nacional, “Aprendamos con Eloísa Latorre” le entregó material escolar a 25 mil niños y niñas residentes en lugares aledaños a las subestaciones de ISA: cartilla pedagógica de la energía, cuaderno y estuche con implementos básicos educativos.

Como complemento al programa de educación ambiental, “Navidad con Eloísa Latorre” busca que los niños interioricen y difundan los cuidados que deben tener las personas que viven cerca de una torre de energía. En la época de navidad, ingenieros y asistentes de las subestaciones de la Empresa compartieron con 25.099 niños y niñas y les obsequiaron juegos didácticos para el desarrollo de destrezas y habilidades.

## Reasentamiento de familias

Para eliminar los riesgos a los que se ven expuestas las personas que se asientan en las franjas de servidumbre de las líneas de transmisión y evitar dificultades en la operación, el programa de reasentamiento de familias negoció 30 construcciones, incluyendo el reasentamiento de viviendas, en los municipios de Umbita, Tibaná, Ciénega, Tota, Tuta y Guateque (Boyacá); Guasca y Quipile (Cundinamarca); y Tulúa, Andalucía y Yumbo (Valle del Cauca). La inversión para este programa fue de \$822 millones (Ver mapa).

## Reducción de emisiones atmosféricas

ISA ha enfocado esta gestión en dos direcciones: i) análisis de posibilidades para aplicar los Mecanismos de Desarrollo Limpio –MDL–,



dentro del proyecto de interconexión eléctrica Colombia–Panamá; y ii) reducción de escapes de los interruptores del gas Hexafluoruro de Azufre (SF6) de las subestaciones por sus efectos en el cambio climático.

Asimismo, y con el propósito de revisar las oportunidades y barreras para aplicar los MDL en el sector de la transmisión, la Empresa apoyó la Comisión de Integración Energética Regional –CIER– en la realización del Taller Internacional de Mercados de Carbono, donde se trataron temas relacionados con el nivel de exigencias derivadas del protocolo de Kyoto.

### **Gestión de política y regulación ambiental sectorial y gremial**

ISA suscribió la Agenda Conjunta Ambiental Minminas y Minambiente y, junto con otras empresas del sector, coordinó el proceso de formulación de la Política de Desarrollo Minero Energético Sostenible y de Prevención y Atención de Desastres, la cual contempla las actividades del sector y el aprovechamiento de los recursos mineros y energéticos, buscando un beneficio razonable y equilibrado para las partes involucradas.

De otro lado, y al igual que en años anteriores, la Empresa participó en actividades gremiales, tanto con la Cámara Sectorial Ambiental de ANDESCO como con el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

### **Certificación en ISO 14001**

Para mejorar el desempeño ambiental en cada uno de sus procesos, ISA continuó con el proceso de consolidación de un sistema integrado de gestión de las actividades desarrolladas en el negocio de transporte de energía, que involucran riesgos e impactos sobre los recursos naturales.

Este sistema, que es certificable bajo la Norma ISO 14001, permite la aplicación de criterios de evaluación del estado ambiental de

las líneas y subestaciones y el desarrollo de matrices de planificación ambiental.

Adicionalmente, se estructuraron programas ambientales con los siguientes fines: i) cerrar las brechas frente a cualquier posible incumplimiento, ii) medir el desempeño ambiental y lograr el ajuste de los procesos a las exigencias normativas, iii) realizar el registro sobre el uso y consumo de recursos en las diferentes instalaciones de ISA (cantidad de agua, energía, combustibles) y de residuos generados (ordinarios y peligrosos).

Para minimizar los efectos causados por el negocio en el clima mundial, y dentro de la gestión integral de los productos químicos, ISA ha logrado el manejo adecuado del Hexafluoruro de Azufre (SF6), principal gas con efecto invernadero utilizado en los procesos; ha avanzado en el conocimiento sobre residuos y ha definido estrategias para su tratamiento; y le ha dado una correcta disposición a los aceites contaminados con Policloruro de Bifenilo (PCB's).

Los parámetros de medición aplicados dan cuenta del mejoramiento del desempeño ambiental, así:

- Consumo de agua: 68.3 litros/persona/día en 28 de 29 instalaciones que registran consumo (cifra inferior al promedio del año anterior).
- Calidad de los vertimientos de aguas residuales domésticas: 98% de las 20 instalaciones muestreadas cumplen con los parámetros de calidad.
- Gestión de residuos peligrosos: 84% de las instalaciones muestreadas tuvieron una gestión adecuada, y el porcentaje restante quedó almacenado para 2009.
- Ahorro de energía: ISA cuenta con indicador para la sede Medellín (rango entre 341.859 y 359.852 KW hora/mes), que mostró que en 2008 se cumplió la meta deseada.



El ICONTEC, luego de una auditoría de certificación realizada en diciembre, le otorgó a la Empresa las certificaciones ISO 14001 y OSHAS 18001 para las sedes de Medellín y para el Centro de Transmisión de Energía del suroccidente. El reto para 2009 es lograr la certificación para los demás centros de transmisión de energía.

### **3.25 Contribución al bienestar de la sociedad**

Con el propósito de viabilizar las actividades que desarrolla, ISA implementa programas institucionales para construir relaciones de mutuo beneficio con la sociedad: poblaciones influenciadas directamente por sus obras y otras ubicadas en las distintas regiones donde presta sus servicios.

La gestión social de la Compañía cuenta con cuatro líneas de trabajo: solidaridad, convivencia, apoyo a la educación, investigación y desarrollo tecnológico e ISA Región.

#### **Solidaridad**

En octubre, una avalancha de grandes proporciones producida por el volcán nevado del Huila afectó a 15 mil habitantes de los municipios de Páez e Inzá (departamento del Cauca); destruyó 8 puentes vehiculares y 15 peatonales, dejando incomunicado en su totalidad al municipio de Páez; y arrasó con viviendas, cultivos y animales domésticos.

Ante esta situación, ISA facilitó dos cables de 160 metros para restablecer la comunicación de los resguardos indígenas Mosoco, Vitonco, San José, Huila y Lame (pueblos Nasa) y Talaga y Belalcázar, lo que le permitió a cerca de 10.000 personas llegar a las cabeceras municipales para recibir ayuda y reunirse con sus familias. Adicionalmente, y mediante acciones solidarias, ISA pudo beneficiar a 302 familias del resguardo de Talaga.

El Convenio de ISA con la Universidad de Antioquia para apoyar el Programa TeleMAP (prevención y atención integral a las víctimas

de minas antipersona –MAP– y Munición sin Explotar –MUSE–) se mantiene vigente y, hasta la fecha, ha posibilitado desarrollos de alto impacto para víctimas e integrantes del sector de la salud.

### Convivencia

A este programa se sumaron acciones que se adelantan en las empresas filiales del Grupo con muy buenos resultados, las cuales están orientadas a promover la participación de las comunidades vecinas a la infraestructura en actividades de agricultura urbana: organización, capacitación, comercialización, gestión pública y manejo paisajístico en zonas de servidumbre de las líneas de transmisión. En el segundo semestre, la Empresa inició la elaboración de diagnósticos en tramos específicos en Cali, Puerto Berrío y Valledupar.

Para precisar los municipios donde debe focalizar sus recursos, ISA estructuró una matriz de priorización territorial que combina variables sociales, de orden público y problemas de la gestión, entre otras. Y bajo el concepto Proyectos de Beneficio Comunitario en Operación, ISA apoyó iniciativas de interés colectivo tales como: mejoramiento de infraestructura educativa y mejoramiento de vías también utilizadas por la Empresa para el mantenimiento de líneas. Las acciones incluyeron 5.600 personas aproximadamente, localizadas en diez municipios (Ver mapa).

Para fortalecer su posicionamiento institucional, ISA apoyó durante el período seis eventos internacionales, tres nacionales, uno regional y cuatro locales, en temas relacionados con responsabilidad social, arqueología, paz y derechos humanos, gestión pública y medio ambiente, entre otros.

De otro lado, patrocinó dos iniciativas regionales: i) un espacio de televisión en el Oriente Antioqueño, Oriéntese TV, que busca activar la participación de todos los sectores, identificar las diversas problemáticas de la región y generar opinión crítica; y ii) la producción de un video educativo sobre el significado del territorio



en la Sierra Nevada de Santa Marta, dirigido a los niños indígenas del pueblo Arhuaco.

### **Apoyo a la educación, la investigación y el desarrollo tecnológico**

Mediante alianzas estratégicas con universidades, centros de desarrollo tecnológico, empresas del sector eléctrico y el Estado a través de COLCIENCIAS, ISA ha apoyado durante varios años la investigación y el desarrollo tecnológico.

Durante el período culminaron varios proyectos que venían siendo gestionados y cofinanciados desde 2006 con la Universidad de Antioquia, la Universidad Nacional (sedes Medellín y Bogotá), la Universidad Industrial de Santander y la Fundación ECSIM.

En asocio con Empresas Públicas de Medellín –EPM–, ISAGEN, COLCIENCIAS, CIDET y la Universidad Pontificia Bolivariana –UPB–, se inició el “Estudio de alternativas de interconexión eléctrica entre Colombia y el Estado de la Florida (Estados Unidos)”, para investigar las posibilidades técnicas y comerciales de transporte de energía hacia esa región utilizando tecnología de corriente continua (HVDC).

Asimismo, la Empresa hizo inversiones para proteger la propiedad intelectual de algunos proyectos de investigación en gestión tecnológica.

Se destaca el proyecto “Optimización de herramientas multiobjetivo para la toma de decisiones de inversión en sistemas aislados sostenibles de energía”, desarrollado por la Universidad de Antioquia y financiado por ISA y COLCIENCIAS. Este estudio aborda el problema de las zonas no interconectadas y permite elegir la alternativa óptima desde el punto de vista tecnológico, ambiental y económico. La herramienta quedó a disposición de las entidades encargadas del desarrollo de las zonas no interconectadas, del sector eléctrico, la academia y la comunidad en general.

En 2008, la Beca ISA cumplió su segundo año de trabajos compartidos con los programas de Maestría en Medio Ambiente y Desarrollo, y Maestría en Sistemas y Especialización en Mercados de Energía. Con una inversión de \$204,750 millones, la Empresa apoyó seis estudiantes para el ciclo completo de maestría, tres investigaciones en Sistemas y Mercados Energéticos y dos investigaciones en regulación medioambiental para el sector eléctrico.

### **Programa ISA–Región**

En la última década, ISA ha venido consolidando alianzas interinstitucionales para promover procesos participativos de desarrollo y paz en el país y, de esta manera, contribuir a la construcción de un entorno nacional y regional favorable a la viabilidad y sostenibilidad empresarial en el largo plazo.

En 1999 participó en la creación de PRODEPAZ en el oriente antioqueño, en calidad de socio fundador, y desde entonces ha hecho parte de las juntas directivas de programas de desarrollo y paz en el Magdalena Centro, Montes de María, Bajo Magdalena y HUI-PAZ. En 2001, promovió la creación de la Red Nacional de programas de desarrollo y paz –Redprodepaz–, en la cual participa como entidad de apoyo y como miembro de su comité estratégico. Y en la actualidad focaliza sus esfuerzos en dos aspectos fundamentales: i) el fortalecimiento técnico y administrativo de los operadores de desarrollo y paz, en la perspectiva de generar confianza en los gobiernos y en los pobladores y atraer la cooperación internacional; y ii) la articulación del sector empresarial, especialmente el sector minero–energético y de servicios públicos para el desarrollo de la región.

En el período, ISA suscribió convenios con los 18 programas de desarrollo y paz que existen en Colombia, los cuales cubren 152 municipios (46% de las localidades donde ISA tiene presencia), lo que equivale a cerca de 35.400 personas. Adicionalmente, impulsó iniciativas en Cesar, sur de Nariño, Cundinamarca (occidente

y Guavio), Atlántico y Bolívar (Canal del Dique y zona costera) (Ver mapa).

Asimismo, se hizo socio de la Agencia Regional de Desarrollo de Antioquia –ADRA– y apoyó sus actividades de formación; participó en el Centro de Pensamiento Social, creado con Proantioquia, Comfama, Protección y la Seccional Antioquia de la ANDI.

En el ámbito nacional participó como miembro del Comité Estratégico de la Redprodepaz y lo representó en el Comité de Diálogo de Políticas creado por el Laboratorio de Paz III: mecanismo de cooperación internacional entre el Gobierno Nacional y la Unión Europea.

El Programa ISA – Región fue objeto de reconocimiento (entre 69 postulados) por parte del Premio Nacional de Paz, el cual es otorgado desde hace diez años por la Fundación FESCOL, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, los periódicos El Colombiano y El Tiempo, la Revista Semana y Caracol Radio y Televisión. En la ceremonia de premiación, la Empresa fue presentada como ejemplo por la destacada contribución en la concreción y desarrollo de procesos de paz locales, regionales o nacionales, los cuales han aportado a la solución del conflicto armado.

Con la mención otorgada al Programa ISA – Región, el jurado no sólo exaltó el esfuerzo del sector empresarial colombiano para crear condiciones económicas y sociales que sustenten la participación y el desarrollo en el país, sino también las importantes inversiones de ISA en programas de fortalecimiento institucional, cultura de la vida, desarrollo sostenible y gobernabilidad democrática. Asimismo, destacó el impulso que dicho Programa le ha dado a otras empresas del sector energético para establecer alianzas sociales del mismo estilo.

Los siguientes planteamientos y valoraciones de diferentes Programas de Desarrollo y Paz ante los promotores del Premio, expresan la forma como ISA se proyecta y es percibida:



“El impulso denodado a las nuevas iniciativas de programas naciendo en diferentes regiones del país, y que vienen constituyéndose en la esperanza, cada vez más sentida, de construir, entre todos y todas, una nación desde abajo, desde adentro y con la gente”. “La manera discreta y silenciosa pero efectiva como logran generar dinámicas nuevas al interior de los programas y regiones que van mostrando como la eficacia y la eficiencia de la luz que transporta es directamente proporcional a la dignidad y calidad de vida de las personas que son iluminadas por ella y por estos procesos”. “El principal valor a resaltar es el respeto a los procesos comunitarios y regionales”.

#### **CONSORNOC**

“Una característica de los funcionarios de ISA, del Programa de ISA REGIÓN y de la empresa ISA en general es la coherencia entre lo que dice y lo que hace con relación a la Responsabilidad Social. Es fácil plantear una política de Responsabilidad Social. Sin embargo, la implementación y la apropiación de dicha política por los funcionarios de la empresa es el reto en donde ISA a través de ISA REGIÓN, se convierte en un ejemplo a seguir”.

#### **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES**

“... considero de elemental reconocimiento postular al Premio Nacional de Paz 2008 al Programa ISA Región vigente en los diferentes Programas de Paz y Desarrollo que funcionan en el país [...] como adecuada exaltación de su constante preocupación por lo social en beneficio de la paz a través del desarrollo”. “... la presente postulación se fundamenta en el imperativo de gratitud de quien como ISA ha colocado importantes cimientos para la construcción de la paz en Colombia”.

#### **PRODEPAZ**

“Su conciencia de la responsabilidad empresarial como estrategia de cooperación al desarrollo social del país y sus regiones le ha

permitido diseñar, construir e implementar estrategias de intervención social que generan condiciones para una paz estable y duradera". "El enfoque claro con el que han orientado su acompañamiento [:] Regiones donde tenga vigencia el Estado Social de Derecho, donde todas y todos sus habitantes encuentren posibilidades para desarrollar plenamente sus capacidades como personas y en donde el norte ético del desarrollo de la sociedad sean los DD.HH., con una sociedad civil organizada, solidaria y participativa, comprometida en la construcción de lo público, con criterios de justicia social, verdad y libertad".

#### **FUNDACIÓN RED DESARROLLO Y PAZ DE LOS MONTES DE MARÍA**

"La Asociación de Medios de Comunicación Indígena de Colombia Red-AMCIC, organismo filial al programa de Comunicaciones del Consejo Regional Indígena del Cauca CRIC, reconoce y resalta el compromiso social que en los últimos años viene desarrollando ISA Región en algunas comunidades indígenas del departamento del Cauca".

"Hemos conocido el compromiso de ISA a través de los años de participar activamente en el impulso de iniciativas de desarrollo y paz en el país, y el apoyo persistente al fortalecimiento de la articulación de estas iniciativas a través de la REDPRODEPAZ. De esta manera ISA ha sido ejemplo y catalizador de la unificación de esfuerzos de empresas, organizaciones sociales, iglesias e instancias del Estado por promover el bienestar, la democracia, y la convivencia pacífica con justicia y dignidad humana en el país".

#### **JUSTAPAZ**

Los recursos destinados al relacionamiento con la sociedad se definen sobre la base de los compromisos adquiridos y de las prioridades según la dinámica del contexto en que opera la Empresa. El siguiente gráfico registra la asignación por programa en los últimos años:

## Inversión social 2006–2008 (millones de \$)

Programa	2006	2007	2008
Solidaridad	179,90	390,50	78,80
Convivencia	833,55	734,00	281,50
AEIDT (*)	281,20	456,20	384,75
ISA – Región	1,493,85	1,606,30	1,773,50
Gestión Social UPMES	-	128,10	-
<b>Total</b>	<b>2,788,50</b>	<b>3,315,10</b>	<b>2,518,55</b>

(\*) Apoyo a la Educación, la Investigación y el Desarrollo Tecnológico

Traducir su modelo de gestión social a las necesidades actuales de la sociedad es un reto de la Compañía. En este propósito, las líneas de los programas se proyectan a 2009 y 2010 con las siguientes acciones:

**Solidaridad.** Conservará la doble perspectiva de atención humanitaria de damnificados de desastres naturales y de víctimas del conflicto armado.

**Convivencia.** Se enfocará en la protección de los derechos de servidumbres, mediante la promoción de prácticas de agricultura urbana y seguridad alimentaria y la participación en proyectos de beneficio comunitario de interés común.

**Apoyo a la educación:** Fortalecerá la educación ambiental en áreas de influencia, principalmente de subestaciones, mejorando los contenidos y las políticas públicas.

ISA – Región es un programa integral en la medida que cubre temas estratégicos impulsados por los programas regionales de desarrollo y paz, lo cual incluye paz y derechos humanos, gobernabilidad democrática, desarrollo sostenible y ordenamiento territorial.



# El ESTADO



## **Compromiso:**

Respetar y promover el estado de derecho.

### **4.1 CARACTERIZACIÓN**

La relación de ISA con el Estado se fundamenta en el principio constitucional que establece que el Estado debe asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a los habitantes del territorio nacional.

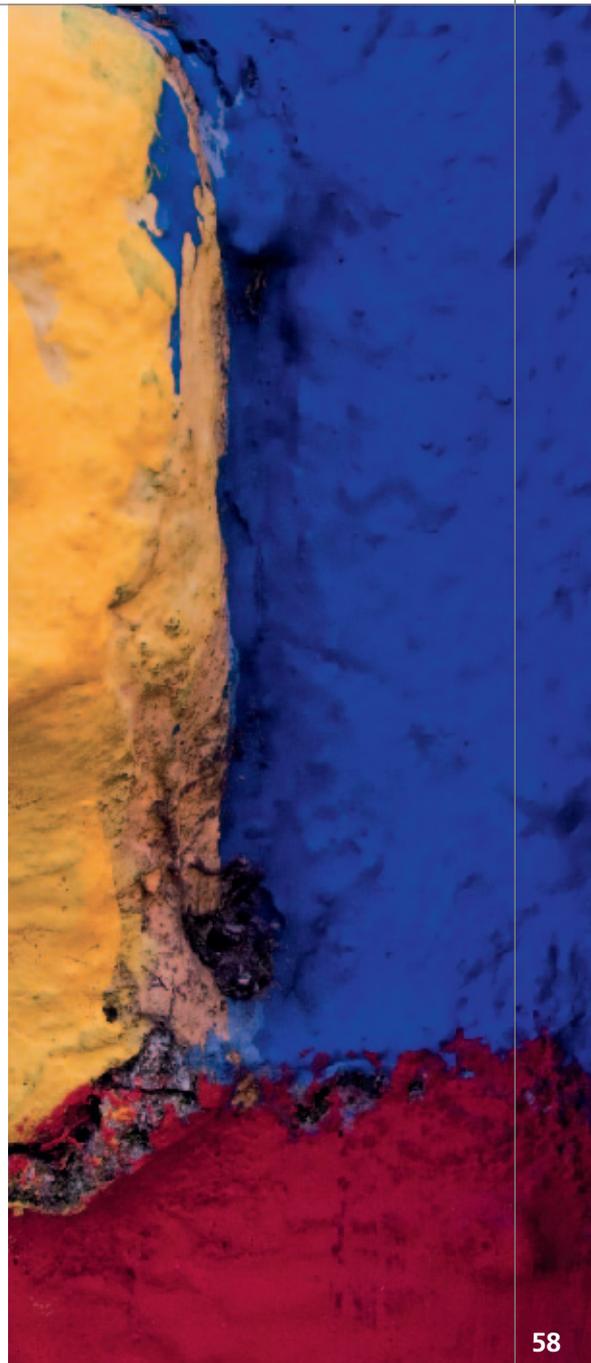
Para cumplir con este propósito, el Estado se reserva la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, e Interconexión Eléctrica S.A., en su condición de empresa de servicios públicos mixta, se ajusta al régimen establecido en la Ley de Servicios Públicos y en la Ley Eléctrica, y sus actos y contratos se rigen por el derecho privado y mantiene una relación directa y permanente con los siguientes organismos estatales:

Ministerio de Minas y Energía –MME–  
Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–  
Unidad de Planeación Minero Energética –UPME–  
Contraloría General de la República –CGR–  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD–  
Superintendencia Financiera de Colombia  
Ministerio de Defensa

Consecuente con el compromiso, la Empresa fortaleció la gestión del sector participando en las cámaras sectoriales, cumplió oportunamente las obligaciones que impone la ley, y generó sinergia con el Estado.

#### **Pago de impuestos a la nación**

El pago de impuestos, tasas y contribuciones se incrementó en \$99,269 millones en relación con 2007, explicado básicamente por dos razones: i) la aplicación de la contribución para el Programa de Normalización de Redes Eléctricas –PRONE– (creado por el Artículo 68 de la Ley 1151 de 2007); y ii) el incremento en la provisión de impuesto sobre la renta, ocasionado por el reconocimiento fiscal de la diferencia en cambio de las inversiones en el exterior.



## Relación de impuestos pagados (millones de \$)

Concepto	2006	2007	2008
Impuesto de renta (gasto provisión renta)	13,670	43,694	92,692
Contribución FAER	39,077	41,946	44,169
Gravamen a los movimientos financieros	3,286	1,246	1,030
Impuesto de industria y comercio	5,806	6,147	6,519
Impuesto al patrimonio	4,788	20,173	20,173
Transferencia a la UPME	3,071	2,877	2,743
Contribución PRONE	0	0	48,191
Cuota de control fiscal CGR	885	1,582	1,109
Contribución superintendencias y comisiones de regulación	948	1,227	1,073
Impuesto de timbre nacional	608	893	876
Impuesto predial unificado	673	702	726
Impuesto de avisos y tableros	141	47	49
Impuesto de alumbrado público	286	403	568
Sobretasa de bomberos	91	106	117
Contribución por servicio de energía	105	125	166
Impuesto de vehículos	7	10	8
Sobretasa de prevención de desastres	1	1	1
Estampillas	1,840	1,806	2,047
Ocupación del espacio público	0	0	0
<b>Total</b>	<b>75,283</b>	<b>122,986</b>	<b>222,255</b>

## Fortalecimiento de la gestión pública

La Empresa está convencida de que los fenómenos de violencia, corrupción y pobreza que padece Colombia sólo se superan con una institucionalidad pública democrática, transparente y legítima que garantice la gestión empresarial y el desarrollo sostenible de la sociedad.

De acuerdo a lo anterior, en los primeros meses del año apoyó al municipio de Inzá (Cauca) y al departamento de Arauca en la formulación articulada de los planes de desarrollo:

A la administración municipal de municipio de Inzá le ofreció asesoría técnica mediante la Fundación ACOVIDA y con acciones tales como: i) Revisión de planes de desarrollo anteriores y del esquema de ordenamiento territorial. ii) Capacitación a los miembros del equipo de gobierno. iii) Elaboración de un diagnóstico participativo con los diferentes actores, en especial con la población campesina e indígena. iv) Definición de indicadores. v) Desarrollo de actividades interinstitucionales. vi) Acompañamiento en la discusión y aprobación del plan de desarrollo ante el Consejo Municipal.

A las secretarías de planeación del departamento de Arauca y a las administraciones municipales les ofreció apoyo técnico, a través del Consejo Regional de Competitividad de Arauca –CREAR–, y mediante un convenio suscrito entre ISA, ECOPETROL, Occidental de Colombia y la Gobernación de Arauca en el marco de la Alianza Energética de Arauca. El plan de desarrollo diseñado para el departamento mereció el reconocimiento del Departamento Nacional de Planeación –DNP–, ya que ocupó el cuarto lugar en el Concurso “Mejor Plan de Desarrollo 2008 – 2011”.

Dentro del convenio celebrado entre ISA y la Fundación Proantioquia, y para contribuir a la despolarización de la opinión y al mejoramiento de la calidad del debate público, la Fundación Ideas para la Paz realizó un balance del Programa Paz y Reconciliación: Regreso a la Legalidad, adelantado por el municipio de Medellín entre 2004 y 2007. Se espera que los resultados arrojados por este balance, que serán publicados en 2009, se conviertan en referente para futuros procesos de reintegración adelantados por la Alta Consejería y para estructurar y aplicar políticas públicas relacionadas con este tema.

## **Cumplimiento de las obligaciones legales**

ISA cumplió con el 100% de las obligaciones tributarias, y no fue condenada por ningún juez de la república por violación de derechos fundamentales.

En su contra se instauraron contra seis acciones de tutela por violación a los derechos fundamentales de información, asociación, debido proceso, salud, mínimo vital, defensa, trabajo y petición y todas fueron denegadas.

Adicionalmente, y mediante Instrucción Administrativa 83, la Gerencia General creó el Comité de Conciliaciones como instancia administrativa para el estudio, análisis y formulación de lineamientos sobre la defensa de los intereses de la Empresa en litigio, la prevención del daño antijurídico y la decisión sobre la procedencia de la conciliación.

## **RELACIONAMIENTO CON EL ESTADO**

### **Vigilancia y control**

Sobre la gestión de la Compañía para la vigencia 2007, la Contraloría General de la República emitió un concepto favorable, a los estados financieros les otorgó una calificación positiva y al Sistema de Control Interno lo ubicó en riesgo bajo.

Dicha auditoría mereció un diagnóstico administrativo por parte de la Empresa, el cual sirvió de base, durante 2008, para diseñar e implementar un plan de mejoramiento al que se le dio un cumplimiento del 100%.

De otro lado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD– expidió una resolución multando la Compañía por el evento que limitó el suministro de energía en el país, el 26 de abril de 2006, y formuló pliego de cargos por la compra de activos de Betania.

Mediante el Acuerdo 74, la Junta Directiva aprobó el manual diseñado por el Sistema de Información para el Lavado de Activos –SIPLA–, como mecanismo de control para evitar que la Empresa, en la realización de sus operaciones, sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, el manejo, la inversión o el aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.

### **Apoyo a las instituciones**

ISA respeta y apoya a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la seguridad, la independencia y la integridad territorial, de acuerdo con el Artículo 95 de la Constitución Política de Colombia.

Con la Fuerza Pública celebra convenios para proteger la infraestructura y asistir las labores de reparación cuando ésta ha sido afectada por atentados y, de esta manera, garantiza la continuidad del servicio y salvaguarda la vida, la libertad y la integridad del personal que participa en dichas operaciones.

De otro lado, participa como miembro activo con los siguientes organismos: i) en el Comité Minero Energético en Seguridad y Derechos Humanos, liderado por la Vicepresidencia de la República; ii) en la Consejería Presidencial, en el desarrollo de acciones para la protección de la infraestructura minero-energética; iii) en el Ministerio de Defensa para el análisis de riesgos sociopolíticos y la definición de planes de trabajo.

Durante el período, ISA continuó con su participación en el Comité de Análisis de Riesgos Sociopolíticos de Antioquia, antes Comité de Coyuntura y Crisis del Oriente Antioqueño, en el que también participan como invitados la Misión de Apoyo al Proceso de Paz en Colombia –MAPP– (Organización de los Estados Americanos –OEA–) y representantes en Antioquia (Oficina en Colombia

del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos).

Para la recuperación del servicio afectado por ataques a la infraestructura, la Empresa desarrolló acciones periódicas de coordinación con las Fuerzas Militares y de Policía en las regiones donde opera. Para 2009 tiene proyectado reforzar las prácticas que han resultado exitosas e implementar otras nuevas para gestionar los riesgos derivados del conflicto armado, especialmente las referidas a promover y apoyar la coordinación interinstitucional entre las autoridades destinadas a prevenir y atacar los delitos que afecten la operación de la Empresa y sus recursos.

Para materializar la integración del mercado eléctrico latinoamericano, ISA y la Empresa de Transmisión Eléctrica S.A. –ETESA– de Panamá, con el apoyo del Ministerio de Minas y Energía colombiano, continúan desarrollando los estudios de viabilidad del proyecto de interconexión de Centroamérica y Suramérica.

En el marco de este proyecto, los gobiernos de Colombia y Panamá acordaron lo siguiente: i) la interconexión eléctrica bilateral se ejecutará mediante un esquema de conexión ajustado a la legislación vigente en cada país, ii) los respectivos reguladores concretarán el marco normativo que haga viable el proyecto y facilite los intercambios de energía eléctrica, tema en el cual se viene avanzando, iii) las autoridades ambientales agilizarán la expedición de permisos y licencias exigidos para la construcción de la infraestructura.

**Compromiso:**

Relación sostenible, calidad y costos competitivos y comunicación confiable.

**5.1 CARACTERIZACIÓN**

Este grupo está conformado por empresas de los sectores: i) eléctrico: generadores, transportadores, distribuidores y comercializadores de energía; ii) energético: empresas petroleras y mineras; iii) de la industria en general. El Área Comercial de ISA – TRANSELCA y la Gerencia de Proyectos de Infraestructura de la Empresa son las encargadas de atender a este grupo de interés, y para esta tarea tiene a su disposición un amplio y portafolio especializado de servicios relacionados con el transporte de energía.

- **Servicio de transporte de energía eléctrica en Colombia**

Este servicio incluye la operación y mantenimiento de la red de transmisión y la expansión del Sistema de Transmisión Nacional –STN–. En la actualidad, ISA tiene una participación de 72.04% en los ingresos totales del STN, equivalente a 10.000 km de circuito de transmisión con tensión superior a 115 kV, 50 subestaciones, 12.672 MVA y 4.177 MVAR. Esta infraestructura es utilizada por 73 agentes comercializadores de energía eléctrica en Colombia y por el Centro Nacional de Control de Energía –CENACE– de Ecuador.

- **Servicio de conexión al Sistema de Interconectado Nacional –SIN–**

Con este servicio, los generadores, distribuidores, transportadores regionales y grandes consumidores se conectan al Sistema de Interconectado Nacional –SIN– para entregar y/o recibir la potencia y energía eléctrica generada y/o requerida por ellos.

El Servicio de conexión de ISA ofrece soluciones integrales: i) estudios de viabilidad técnica y económica básicos para ingresar al sistema; ii) diseño, construcción, montaje, y puesta en servicio de las líneas de transmisión y subestaciones eléctricas; iii) administración, operación y mantenimiento de los activos que conforman la conexión.



Para la prestación de este servicio, ISA posee: i) 76.8 Km de línea a 230 kV y 109 Km en tensiones inferiores; ii) una capacidad de transformación de 3.490 MVA en operación y 618 MVA de reserva, distribuidos en 60 puntos de conexión al STN, con los que atiende 21 clientes (4 generadores, 14 operadores de red y 3 grandes consumidores); iii) dos puntos asociados a interconexiones internacionales (Ecuador y Venezuela).

#### ■ **Servicios asociados al transporte de energía**

Como valor agregado, ISA pone a disposición de sus clientes el conocimiento y la experiencia en planeación, construcción, operación y mantenimiento de redes de transmisión de energía y redes de fibra óptica para prestar servicios asociados al transporte de energía, tales como:

#### **Estudios eléctricos y energéticos:**

- Estudios de conexión de generadores e industrias a redes eléctricas.
- Estudios de expansión.
- Estudios de interconexiones internacionales.
- Estudios de coordinación de protecciones.
- Estudios de optimización de la operación.

#### **Mantenimiento de sistemas eléctricos:**

**Servicio Integral de Mantenimiento –SIM–:** planeación del mantenimiento, ejecución, evaluación técnica y Plan de Optimización de Activos –POA–.

**Análisis Químico de Materiales Aislantes –AQMA–:** pruebas de análisis de caracterización (físico-químicas), de condición y de diagnóstico.

Estos servicios se prestan actualmente a 170 clientes del sector eléctrico y de la industria en general en Colombia y en Ecuador, Perú, Bolivia, Panamá y El Salvador.



- **Servicio de desarrollo integral de proyectos de infraestructura lineal**

Este servicio cuenta con un amplio portafolio para los mercados nacional e internacional: i) Desarrollo integral de proyectos (ingeniería, adquisición, construcción, gestión ambiental, social, predial y regulatoria); ii) *Engineering Procurement and Construction* –EPC– de proyectos (ingeniería, adquisición y construcción); iii) Gerenciamiento de proyectos (administración de la ingeniería, adquisición y construcción); iv) ingeniería de proyectos (servicios de ingeniería aplicada); v) gestión ambiental y social; vi) gestión predial (gestión de predios y servidumbres); y vii) gestión de abastecimiento (negociación, contratación y adquisición de bienes y servicios).

Para avanzar en el proceso de electrificación rural y en el desarrollo de las comunidades en todo el país, incluyendo el sector insular, el Ministerio de Minas y Energía, con recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas No Interconectadas –FAZNI– y del Fondo Financiero para la Energización de las Zonas Interconectadas –FAER–, hace inversiones en proyectos de nueva infraestructura y/o de reposición o rehabilitación de la existente (presentados por las entidades territoriales) y les asigna los recursos necesarios para su ejecución. Algunos de estos proyectos son realizados por ISA por administración delegada, mediante convenios interadministrativos celebrados entre la Nación (Ministerio de Minas y Energía) e ISA.

En estos proyectos, la Empresa pone a disposición el conocimiento y experiencia sin percibir ninguna ganancia por la operación.

Asumiendo el desafío que representa ser una empresa cada vez más rigurosa, oportuna y eficiente, ISA cuenta con procesos de planeación y desarrollo que le permiten conocer su estado, valorar el desempeño y proponer acciones para mejorar y mantener la calidad de sus servicios.

## 5.2 MEDICIONES

En términos de disponibilidad y continuidad del suministro de energía, los indicadores de gestión de la red de transmisión superaron las metas establecidas para el año, lo que demuestra el esfuerzo de la Compañía para prestar servicios con estándares internacionales, en cuanto a oportunidad y a calidad.

Dichos resultados se compartieron periódicamente con los clientes mediante informes mensuales de indicadores de gestión, enviados por correo electrónico y publicados en la página Web.

### Indicadores de gestión para la red de ISA a diciembre de 2008

N°	Indicador	Meta inferior	Meta superior	Resultado	Comentario
1	Disponibilidad del STN	> 99.653	> 99.934	99.815%	Porcentaje anual de tiempo en que lo activos estuvieron en servicio o disponibles.
2	Energía no suministrada –ENS–	< 4,200	< 3,800	2,782.1 MWh	Energía dejada de atender por causas atribuibles a ISA, sin considerar atentados.
3	Tasa de interrupciones	< 0.2279	< 0.1727	0.1407	Número de interrupciones del servicio con energía no suministrada por activo equivalente de ISA.
4	Efectividad del recierre	> 72	> 76	76.97%	Porcentaje de fallas fugaces que tuvieron

				recierres efectivos (cuando el activo quedó finalmente en su condición original)	
5	Salidas no selectivas y no necesarias	< 9	< 6	8.09%	Porcentaje de salidas que no fueron selectivas y no fueron necesarias.
6	Subsistemas con probabilidad de falla > 10%	< 21	< 21	11	Cantidad de subsistemas con probabilidad de falla mayor que el 10%.
7	Efectividad en maniobras	> 99.96	> 100	100%	Porcentaje de maniobras ejecutadas correctamente. (Se ejecutaron 21,110 maniobras durante el año)
8	Oportunidad en maniobras	> 99.75	> 100	99.66%	Porcentaje de maniobras ejecutadas dentro del tiempo establecido por la regulación. (Los retrasos presentados en la ejecución de maniobras obedecen a situaciones que se presentan al momento de ejecutar las mismas, teniendo en cuenta una ventana de un año. En 2008 se presentaron 72 retrasos de un total de 21,110 maniobras realizadas)

9	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	> 95	> 100	97%	Porcentaje ejecutado del Plan de Mantenimiento correspondiente al mes de diciembre de 2008.
10	Reclamo por facturación	1	0	0.003%	Porcentaje de reclamos. (Se presentaron 4 reclamos de un total de 1,239 facturas)
11	Oportunidad en atender reclamos	1	0	0%	Porcentaje de reclamos atendidos dentro del tiempo pactado con los clientes.

### ISA y sus empresas avanzan en liderazgo técnico

En octubre se celebraron las II Jornadas Técnicas de Operación y Mantenimiento de Sistemas de Transmisión de Energía para el Grupo ISA, con el eje temático “Nuevas tecnologías para el mantenimiento y operación seguros”. En el marco de dichas jornadas se intercambiaron conocimientos y mejores prácticas, y se desarrollaron actividades encaminadas a incrementar la confiabilidad en el servicio y la disponibilidad de los equipos.

Alrededor de 200 representantes de las compañías vinculadas al negocio transporte de energía en Bolivia, Brasil, Perú y Colombia, y que hacen parte del grupo empresarial, participaron en este certamen.

La agenda académica incluyó la ponencia de 48 trabajos desarrollados por funcionarios de las diferentes empresas en cinco categorías: Líneas, Subestaciones, Protección y Control, Operación y Socio-ambiental.

El encuentro permitió conocer el estado de las investigaciones, los nuevos desarrollos y los mejoramientos claves en los procesos

de cada una de las compañías. Asimismo, posibilitó la integración de ISA y sus filiales en una sola empresa que crece y avanza hacia el liderazgo técnico.

### **ISA avanza en el Estudio de Referenciamiento CIER 11 Fase III**

Desde 2001, ISA hace parte del Proyecto CIER 11, iniciativa liderada por la Comisión de Integración Eléctrica Regional, con el objetivo es identificar, mediante estudios comparativos, las mejores prácticas de las compañías transportadoras de energía eléctrica que manejan estándares internacionales. En la primera fase de este Estudio, se analizaron los costos de Administración, Operación y Mantenimiento –AOM–; y en las dos fases siguientes, en las que participaron 22 empresas de 12 países de Centroamérica y Suramérica, se examinaron los indicadores técnicos y las prácticas de operación y mantenimiento.

Con base en los resultados obtenidos, las empresas del grupo empresarial definieron y ejecutaron acciones para optimizar los costos AOM y establecieron metas de desempeño técnico para garantizar el cumplimiento de las exigencias regulatorias en cada país. Con estas acciones se espera lograr mayor competitividad nacional e internacional.

### **ISA fortalece los canales de comunicación con sus clientes**

La comunicación permanente y confiable, sustentada en el conocimiento del mercado y sumada a una excelente actitud de servicio, es la premisa que orienta los canales de comunicación de la Compañía.

**Página Web:** Con la adopción de la nueva marca corporativa, ISA mejoró la estructura y la forma de interacción con sus clientes, y con ello logró pertinencia en la información y agilidad en la oferta del portafolio de servicios.

**Boletín Cliente:** Este canal le permite al cliente dar a conocer sus opiniones y sugerencias. Durante el período se edita-

ron cinco boletines con temas de interés, entre los que se destacan los referidos a la RSE de la Empresa y a prácticas exitosas.

**Nuevo Directorio de Atención Clientes:** Con el objetivo de facilitar la comunicación con sus clientes y, por ende, fortalecer las relaciones comerciales, ISA inició en junio la publicación del Directorio de Atención a Clientes en su página Web, el cual incluye los ejecutivos de clientes, los analistas de facturación y cartera, y las líneas directas de atención al cliente.

### ISA mantiene los niveles de satisfacción de sus clientes

En el cuarto trimestre se realizó una evaluación para medir el Índice de Satisfacción –IS– de los clientes en relación con los servicios que recibe de la Empresa, identificar sus necesidades y expectativas y determinar los factores que generan mayor impacto.

Los servicios evaluados fueron:

- Transporte de Energía (Uso del STN).
- Conexión al SIN.
- Servicios Asociados al Transporte de Energía.
- Proyectos de Infraestructura.



Los rangos de medición son: mayor de 85.5, alta; entre 73.3 y 85.5, media; y menor de 73.3, baja.

La Satisfacción General obtuvo una calificación de 84.1%, lo que equivale a un desempeño medio.

Las calificaciones por servicio estuvieron en un rango “alto” para el transporte de energía, conexión al SIN y asociados, similares a las obtenidas en 2007.

La participación de los Clientes en la evaluación servirá como base para realizar programas de mejoramiento acordes con sus expectativas.

### **ISA construye relaciones sostenibles, basadas en la confianza y el respeto**

En el propósito de mantener espacios de comunicación y, de esta manera, fortalecer las relaciones con sus clientes, durante el período la Empresa desarrolló algunos eventos, los cuales tuvieron una gran aceptación:

#### **Encuentros con el cliente**

En el segundo semestre, ISA realizó Encuentros con el Cliente en Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín y Manizales, y en ellos participaron 105 profesionales de 40 empresas clientes de ISA y TRANSELCA.

Las reuniones se realizaron en la modalidad de conversatorio: ISA compartió temas de interés y los clientes brindaron sus opiniones, expectativas y sugerencias.

La evaluación sobre el interés de los asistentes y la pertinencia de los temas obtuvo una calificación promedio del 94%, lo que permite concluir que el evento cumplió con las expectativas de los participantes y, adicionalmente, incentiva a la Compañía a mantener y mejorar estos espacios.

## Participación en eventos

### ISA participa en el Congreso de Servicios Públicos ANDESCO–SSP

En junio, ISA y sus empresas se hicieron presentes en el X Congreso Nacional y I Internacional de Servicios, organizado por ANDESCO y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Cartagena. Este certamen es uno de los más importante del país porque reúne cerca de 2.000 personas, lo que propicia un espacio de relacionamiento para viabilizar negocios y conocer nuevos planteamientos económicos.

De otro lado, participó en el primer Salón de Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, iniciativa de la Cámara de Comunicaciones y RSE de ANDESCO que contó con el apoyo de Naciones Unidas.

### Otros eventos

Con los objetivos de propiciar relaciones interinstitucionales, crear espacios que faciliten la realización de acuerdos comerciales y alianzas estratégicas, y compartir experiencias de gestión, ISA se hizo presente en eventos tales como:

- Seminario Taller Internacional: “Gestión Socialmente Responsable del Sector Energético en América Latina”, organizado en septiembre por COCIER.
- Congreso: Mercado de Energía Mayorista, organizado en octubre por el Consejo Nacional de Operación –CNO– y el Comité Asesor de Comercialización –CAC– .

## **ISA es oportuna en la atención de los requerimientos de los clientes**

Con la estructura comercial integrada entre ISA y TRANSELCA se lograron excelentes resultados en la atención a los clientes, y esto se evidencia en el registro permanente, por parte de los ejecutivos, al Sistema de Atención de Requerimientos de Clientes.

Para fortalecer los canales de atención y servicio y ofrecer respuestas oportunas y con calidad, en el Centro de Atención a Clientes –CAC– se gestionó el servicio de Análisis Químico de Materiales Aislantes –AQMA– y se hizo direccionamiento a los requerimientos de los demás servicios de ISA.



# Los ACCIONISTAS



## Compromiso:

Crecimiento con rentabilidad y generación de valor.

### 6.1 CARACTERIZACIÓN

En la siguiente tabla se registran los accionistas de ISA, su número de acciones y el porcentaje:

Accionistas	Número de acciones	%
<b>Inversiones estatales</b>	<b>678,823,336</b>	<b>63.11</b>
La Nación	569,472,561	52.94
Empresas Públicas de Medellín	109,350,775	10.17
<b>Empresas con capital público y privado</b>	<b>77,373,530</b>	<b>7.19</b>
ECOPETROL	58,925,480	5.48
Empresa de Energía de Bogotá	18,448,050	1.72
<b>Inversionistas privados</b>	<b>319,464,508</b>	<b>29.70</b>
Institucionales	181,880,448	16.91
Personas Naturales	106,587,952	9.91
Personas jurídicas	18,119,708	1.68
Fondos de inversión extranjeros	9,925,575	0.92
ISA ADR Program	2,950,825	0.27
<b>Capital suscrito en circulación</b>	<b>1,075,661,374</b>	<b>100.00</b>

Las acciones en circulación son ordinarias, nominativas y desmaterializadas.

El valor nominal de la acción es de \$32,80000000535200.

El depósito centralizado de valores de Colombia –DECEVAL S.A.– es la entidad que recibe en depósito los valores para su administración y custodia, facilitando y agilizando las operaciones de los agentes del mercado.

Los accionistas requieren de las autorizaciones correspondientes y de la aplicación de los procedimientos de la Ley 226 de 1995 o, en su defecto, de las normas que le sean aplicables, según el caso, para negociar sus acciones, razón por la cual se les considera accionistas con vocación de no bursatilidad.

Durante el período, el mercado de acciones de la Empresa estuvo compuesto de la siguiente manera:

- Capital Autorizado: \$45,000,000,000.00 dividido en 1,371,951,219 acciones.
- Capital Suscrito: \$35,866,193,074.65 dividido en 1,093,481,496 acciones.
- Capital Suscrito y Pagado: \$35,866,193,074.65 dividido en 1,093,481,496 acciones.
- Acciones Readquiridas: \$584,500,002 dividido en 17,820,122 acciones.

ISA alcanzó una utilidad neta de \$236,593 millones (4.7% más que en 2007). El EBITDA tuvo un crecimiento del 12.2%, ascendiendo a \$602,845 millones, como resultado del incremento del 19.9% de los ingresos operacionales.



### Calificaciones de riesgo crediticio

Duff & Phelps de Colombia ratificó con calificación AAA las tres emisiones de bonos y el programa de bonos de deuda pública interna de ISA; y Standard & Poor's le ratificó a la Empresa su calificación de BB+ para créditos corporativos de largo plazo en moneda extranjera (igual al techo soberano de la República de

Colombia) y le otorgó una calificación de BBB- para créditos corporativos en moneda local.

De otro lado, Standard & Poor's afirmó con BB+ la calificación para créditos corporativos de largo plazo y con BB a las bonos emitidos por USD554 millones con perspectiva estable. Fitch Rating, por su parte, le sostuvo a esta emisión la calificación BB perspectiva estable.

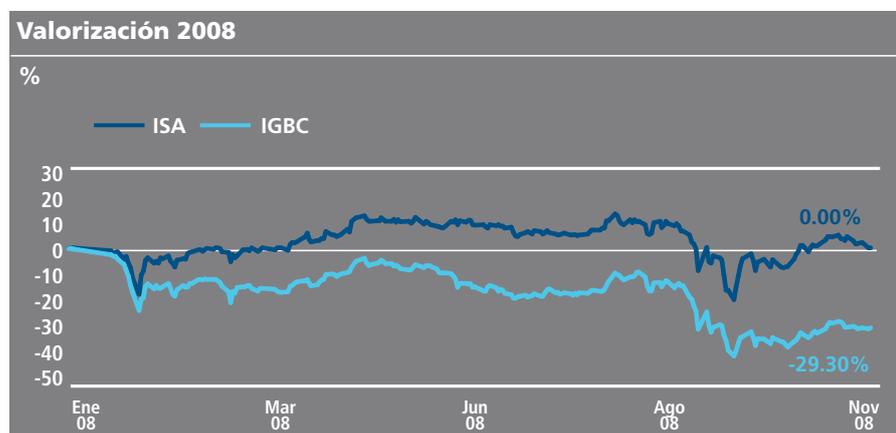
Estas calificaciones ratifican la consolidación del Grupo, su capacidad operativa y su solidez financiera.

## 6.2 PRÁCTICAS

### 6.2.1 Crecimiento con rentabilidad

En 2008, la crisis financiera de Estados Unidos y el deterioro del desempeño de los mercados bursátiles mundiales ocasionaron una desaceleración económica que afectó considerablemente los portafolios de inversión e impactó los principales índices del mercado de renta variable, y esta situación no fue ajena al mercado de capitales en Colombia.

Si bien la situación de los mercados fue difícil y el Índice General de la Bolsa de Valores de Colombia –IGBC– tuvo una desvalori-



zación de 29.3%, la acción de ISA presentó un comportamiento estable durante el período.

Durante el período, la acción de ISA se negoció en las 244 ruedas de la Bolsa de Valores de Colombia –BVC–, con un promedio de 359,603 acciones y un valor por rueda cercano a los \$2,582 millones. Asimismo, ocupó el sexto lugar en la categoría de alta bursatilidad (índice de bursatilidad accionaria publicado por la Superintendencia de Valores).

El 1 de septiembre, la acción alcanzó un precio máximo de \$7,990, un precio promedio de \$7,277 y uno de cierre de \$7,100.

El siguiente cuadro presenta los principales indicadores bursátiles para la acción de ISA en 2008:

### Política de dividendos

Información bursátil	2008
Acciones en circulación (#)	1.075.661.374
Free - float (%)	29,70
Valor nominal (\$)	32,80
Valor intrínseco con valorización (\$)	4.470,98
Dividendo anual (\$)	140
Precio de cierre (\$)	7.100
Volumen promedio negociado (millones de \$)	2.582
Capitalización bursátil (millones de \$)	7.637.196
Dividend Yield (%)	1,97
Índice de bursatilidad accionaria (puesto N°)	6

La Asamblea General de Accionistas, celebrada el 31 de marzo de 2008, aprobó la proposición sobre la apropiación y distribución de utilidades del ejercicio 2007, consistente en distribuir utilidades por \$150,593 millones para pagar un dividendo de \$140 por acción. El pago se realizó en cuatro cuotas trimestrales iguales, a

razón de \$35 por acción, así: en 2008 (16 de abril, 16 de julio y 16 de octubre) y en 2009 (27 de enero).

En el período, la retribución directa al accionista en forma de dividendos fue de \$140 (9.38% más que en 2007 que fue de \$128 por acción).

### **6.2.2 Funcionamiento del centro de información para los accionistas**

En el período se realizaron 55,129 contactos, lo que equivale a un nivel de servicio de 99.5%.

- En las oficinas de atención personalizada en Medellín se atendieron 638 requerimientos, en Bogotá 67 y en las demás oficinas regionales 684.
- En el buzón de [accionesisa@isa.com.co](mailto:accionesisa@isa.com.co) se recibieron 6.253 solicitudes.
- El nivel de servicio obtenido por la “Línea de Atención al Accionista” fue de 94.43%, equivalente a 32.080 llamadas, superando ampliamente el indicador de nivel de servicio pactado de 85%.

Asimismo, y con el propósito de mantener relaciones de confianza con este grupo de interés, la Empresa realizó una serie de actividades relacionadas con el suministro de información confiable y oportuna:

- El Gerente General de la Compañía presentó el informe de gestión y resultados a sociedades comisionistas de bolsa en seis reuniones presenciales celebradas en Bogotá, Cali y Medellín.
- Siguiendo los lineamientos del Código de Buen Gobierno, la Empresa publicó y envió dos boletines para accionistas (cerca de 84.184 envíos físicos y 41.979 electrónicos), los cuales también se encuentran publicados en la página Web-sección in-

versionistas. De igual modo, se envió el extracto semestral de cuenta del accionista, que contiene el informe completo sobre el estado de la inversión y el certificado tributario.

- Se mantuvo una comunicación oportuna de noticias: hechos relevantes, informes trimestrales de resultados financieros y piezas genéricas, mediante el envío de 462.455 correos electrónicos (449.677 para accionistas y 12.779 para comisionistas e inversionistas institucionales nacionales y extranjeros).
- Se enviaron 18 noticias de interés en español, 17 noticias en inglés, cuatro informes de resultados financieros trimestrales, cuatro publicaciones "Quarterly Results" para inversionistas internacionales, dos boletines para accionistas con extracto de cuenta cada uno, un boletín en inglés, un certificado tributario y dos piezas genéricas.

### 6.3 MEDICIONES

A través de Fiduciaria Bancolombia, ISA contrató los servicios de INVAMER S.A. (entidad encargada de realizar la encuesta de satisfacción de servicio a los accionistas) para evaluar la calidad de la línea de atención al accionista durante 2008. La calificación obtenida, que fue de 4.78, es ubicada por Quality Service Audit S.A. en el rango de "Excelente" en el ámbito internacional.

## Pacto GLOBAL

Como una respuesta a los compromisos explícitos que tiene con la sociedad, relacionados con derechos humanos, laborales y ambientales y en contra de la corrupción, Interconexión Eléctrica S.A. adhirió públicamente al Pacto Global en agosto de 2005 y en 2008 participó, en calidad de socio fundador, de la creación del Centro Regional del Pacto Global para América Latina. Esta iniciativa, que contó con el apoyo de otras empresas y con el acompañamiento de Naciones Unidas y de la Cancillería de la República de Colombia, tiene como objetivos apoyar la difusión de dicho Pacto y fortalecer el trabajo de las redes nacionales y el intercambio de experiencias y aprendizajes.

A continuación se presentan las actividades realizadas, durante el período, en el propósito de cumplir con los principios consignados en dicho Pacto:

### 7.1 PRINCIPIO UNO:

**Apoyar y respetar los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

Para realizar una gestión integral de los riesgos sociopolíticos ocasionados por los recursos y los procesos empresariales, ISA cuenta con planes de acción que le permiten administrar, tanto su gestión como eventuales impactos, dentro del Marco de Referencia Corporativo –MCR– y desde siete dimensiones: política, técnico-administrativa, comunicacional, social, de coordinación interinstitucional, de seguridad física y derechos humanos.

Para aportar a la protección de los derechos humanos fuera de la Empresa, ISA recomendó a los contratistas incluir en los contratos una metodología para identificar y valorar riesgos e impactos, de conformidad con los principios del Pacto Global. Asimismo, se lanzó la propuesta de revisar la trayectoria en derechos humanos de las empresas de seguridad privada en los procesos de selección, propuesta que se espera sea aprobada e implementada de manera oficial en 2009.



Para identificar retos y riesgos en seguridad y derechos humanos, difundir el compromiso de la Empresa con la defensa de los derechos humanos y ahondar en la comprensión de los riesgos sociopolíticos actuales y su proyección en el corto y mediano plazo, la Empresa realizó eventos de reflexión tales como: i) Conferencia-Taller: “La seguridad empresarial y el respeto por los derechos humanos en entornos complejos”; y ii) Foro: “Actualidad y perspectiva de los riesgos sociopolíticos en Colombia”.

Igualmente, a través de la Intranet, se motivó el conocimiento y adopción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

ISA continuó participando como miembro activo del Comité Minero Energético en Seguridad y Derechos Humanos, coordinado por la Vicepresidencia de la República, y cuya misión es promover el mejor desempeño de las empresas del sector y de las instituciones del Estado en esta materia.

Desde 2007 se vinculó al programa ‘Guías Colombia en Seguridad y Derechos Humanos’, dirigido a sectores no extractivos. En esta iniciativa participan organizaciones de la sociedad civil y su secretaría técnica es ejercida por la Fundación Ideas para la Paz –FIP–, entidad con la que la Empresa celebró un convenio para definir códigos de conducta empresarial en derechos humanos y que busca, entre otros: i) promover propuestas sectoriales que cobijen las empresas contratistas, ii) formar en prácticas sensibles al conflicto, iii) apoyar el proceso de Guías Colombia.

## **7.2 PRINCIPIO DOS:**

### **Asegurarse de no actuar como cómplices en la vulneración de los derechos humanos.**

ISA cuenta con el “Instructivo para poner en conocimiento de las autoridades y de los organismos nacionales e internacionales los incidentes y delitos en contra de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario”. Este instructivo permite hacer la

denuncia por uso excesivo o desproporcionado de la fuerza en caso de presentarse y el seguimiento correspondiente.

También posee el formulario para reportar a organismos nacionales e internacionales los incidentes y accidentes con minas antipersona, munición abandonada sin explotar y artefactos explosivos improvisados. En 2008, fueron comunicados a la Oficina en Colombia del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas los atentados a la infraestructura eléctrica (136 torres dinamitadas: 106 de propiedad de ISA), un accidente en campo minado y un evento contra la libertad e integridad personal. Para garantizar que las actividades de seguridad se enmarquen en el respeto y la protección de los derechos humanos, se realizó un nuevo convenio con la Fuerza Pública, considerando recursos para la formación del personal militar en dicho tema y un mecanismo de supervisión denominado Comité de Coordinación y Seguimiento.

Asimismo, la Empresa dispone de un instrumento para hacerle seguimiento a las empresas de seguridad privada, promover su óptimo desempeño en derechos humanos e impulsar las buenas prácticas en los servicios que le prestan a la Compañía.

### **7.3 PRINCIPIO TRES:**

**Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

En ISA, el Pacto Colectivo está suscrito entre la Empresa y los trabajadores y la Convención Colectiva de Trabajo entre la Empresa y los trabajadores sindicalizados.

Al cierre de 2008, 501 trabajadores pertenecían al Pacto Colectivo (546 en 2007) y 51 afiliados al sindicato SINTRAISA (51 en 2007). La variación del número de trabajadores que hacen parte de esta

modalidad contractual se presentó por dos causas: i) el paso de algunos colaboradores al Régimen de Salario Integral y ii) la obtención de la pensión de jubilación.

La negociación con cada uno de los contratos colectivos se ciñe a lo establecido por la Ley Laboral, y los beneficios consagrados en ellos son el resultado de la negociación autónoma e independiente que realiza la Empresa con cada uno de los entes. Las mesas de trabajo son el instrumento que les permite a los negociadores establecer acuerdos sobre procedimientos para la aplicación de lo acordado, hacerle seguimiento a los compromisos y construir preacuerdos que faciliten el proceso de relación e interacción.

Para facilitar la gestión de los negociadores, la Empresa suministra permisos, asume gastos de desplazamiento y realiza acciones educativas para desarrollar competencias de interacción, interlocución y liderazgo frente a los grupos.

En el período se llevaron a cabo dos procesos de negociación:

1. Uno se realizó conjuntamente con SINTRAISA y con el Comité para la Gestión del Pacto Colectivo para construir y acordar con la Empresa un esquema prestacional y de beneficios para futuros trabajadores. En el desarrollo de este proceso se ofreció capacitación en: i) tendencias de la compensación, ii) características de las nuevas generaciones de trabajadores, iii) habilidades de negociación y construcción de acuerdos.
2. Otro para adelantar negociaciones con el pacto colectivo, 2005–2010: aunque no se logró firmar un acuerdo, el proceso se desarrolló en un ambiente de respeto entre Empresa y Trabajadores.

#### **7.4 PRINCIPIO CUATRO:**

Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado o realizado bajo coacción.

ISA no acepta el trabajo forzado o realizado bajo coacción: la jornada laboral en la Empresa es de 41.25 horas semanales (inferior a la establecida por la ley), y los colaboradores cuentan con dos días hábiles adicionales a los 15 legalmente establecidos para su descanso anual.

Para aportar al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, existen convocatorias internas que permiten a cada colaborador participar de los procesos para cubrir cargos vacantes. En las 30 convocatorias realizadas por la Empresa durante el período se presentaron 107 trabajadores, de los cuales 19 fueron seleccionados, y los restantes se cubrieron con recurso externo.

Anualmente se realiza una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores con el ambiente laboral. En 2008 se obtuvo una favorabilidad de 75%, según datos de la medición anual del clima organizacional en la que participó el 90% de la población.

#### **7.5 PRINCIPIO CINCO:**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ISA cumple estrictamente con la legislación laboral colombiana, y por esta razón no contrata menores de edad para realizar actividades de la Empresa e impide que sus contratistas lo hagan con controles destinados para tal efecto.

La permanencia de los menores en los centros educativos contribuye a la erradicación del trabajo infantil. Por esta razón, la Empresa inició la estructuración de programa de Educación Ambiental con las escuelas vecinas a las subestaciones, en el marco de un convenio celebrado con la Fundación Restrepo Barco. Los

propósitos de dicho programa son los siguientes: i) diagnosticar las problemáticas sociales, pedagógicas y administrativas; ii) formular propuestas tendientes a mejorar la calidad de la educación, en especial de la población rural; iii) incidir en la disminución de la deserción escolar.

#### **7.6 PRINCIPIO SEIS:**

**Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

En los procesos de selección de ISA prevalecen las competencias humanas y profesionales y por ello se efectúan en igualdad de condiciones y oportunidades. El Código de Ética y el Código de Buen Gobierno de la Compañía definen la actuación y el compromiso de la Empresa con sus colaboradores, sin importar su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social o ideología política. Durante el período no se reportaron quejas, reclamos o denuncias que indiquen algún tipo de discriminación.

#### **7.7 PRINCIPIO SIETE:**

**Mantener un enfoque preventivo frente al medio ambiente.**

La empresa obtuvo la certificación ISO 14001 para el Sistema de Gestión Ambiental del Servicio de Transporte de Energía (Centro de Transmisión de Energía Suroccidente y sede Medellín), el cual tiene como objetivo mejorar el desempeño ambiental en cada uno de sus procesos de la Organización, con énfasis en la gestión preventiva.

Esta certificación, lograda gracias al trabajo y al compromiso de los colaboradores, le permitirá a ISA: i) optimizar los procesos asociados al transporte de energía, ii) fortalecer la cultura de protección del medio ambiente, iii) Contar con herramientas para atender los compromisos asumidos con la Responsabilidad Social Empresarial y el Pacto Global, iv) contribuir a la competitividad del sector para consolidar el Modelo de Gestión Integral de Riesgo.

## 7.8 PRINCIPIO OCHO:

### Promover mayor responsabilidad ambiental.

En la gestión del negocio se implementaron programas ambientales con énfasis en el manejo responsable de los recursos naturales: i) se ajustaron los procesos a las exigencias normativas, ii) se implementaron registros de uso y consumo de recursos (cantidad de agua, energía y combustibles) y de generación de residuos (ordinarios y peligrosos).

ISA ha promovido la responsabilidad ambiental en sus colaboradores y proveedores, mediante las siguientes acciones: i) curso virtual del sistema integrado de gestión, como herramienta ágil de difusión del conocimiento; ii) capacitación especializada al 99.5% de los colaboradores sobre política ambiental, objetivos del sistema integrado de gestión y responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo en prevención, mitigación y/o control de impactos al medio ambiente.

Asimismo, se desarrollaron las siguientes actividades: i) se introdujeron modificaciones a los pliegos de condiciones y minutas de contratación, con el objetivo de establecer responsabilidades de los proveedores frente al sistema; ii) se elaboró la “Matriz legal en materia ambiental y de seguridad industrial y salud ocupacional para compradores y administradores de contrato”; iii) se diseñó la Guía Institucional N°.78 y se aplicó a 64 proveedores, con el propósito de evaluar su desempeño ambiental y generar planes de mejoramiento.

Por último, vale la pena resaltar la coordinación, por parte de la Empresa, del proceso de formulación y concertación de una Política de Desarrollo Minero Energético Sectorial y de Prevención y Atención de Desastres, con el objetivo de “propender por el aprovechamiento sostenible de los recursos minero-energéticos, de tal forma que generen un beneficio razonable y equilibrado para las diferentes partes involucradas, un manejo controlado y sistémico de la base natural que los sustenta, bajo esquemas

de coordinación eficientes, participativos, y coherentes con estándares internacionales reconocidos por el país y las empresas”.

#### **7.9 PRINCIPIO NUEVE:**

##### **Desarrollo y difusión de tecnologías limpias.**

Para cumplir con este principio, ISA desarrolló acciones tales como:

- Avanzó en el estudio de los efectos del cambio climático y su relación con la operación de sus proyectos; y, desde 2007, trabaja en el manejo adecuado del SF6, principal gas con efecto invernadero utilizado en los procesos.
- Desarrolló con la CIER el Taller Internacional de Mercados de Carbono y estructuración de proyectos para el sector.
- Orientó acciones para garantizar la responsabilidad ambiental y el desarrollo de tecnologías limpias, en cumplimiento del convenio realizado con COLCIENCIAS para hacer investigación sectorial y de mejoramiento de los procesos en todos los proyectos de I+D+i.

#### **7.10 PRINCIPIO DIEZ:**

##### **Trabajar contra la corrupción y la extorsión.**

Una de las responsabilidades del Comité de Auditoria Corporativo es vigilar el cumplimiento del Código de Ética y, en este propósito, la Empresa desarrolló las siguientes actividades:

- Auditorías: Gestión de la contratación, vulnerabilidad de la red de datos, financiamiento de riesgos y seguros, cumplimiento del Código de Buen Gobierno, seguridad SAP, prácticas y compromisos de RSE.
- Consultoría al cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley.
- Evaluación a la administración del riesgo de fraude.
- Seguimiento a la línea amiga 01 8000 941341, encargada de recibir las quejas y reclamos del público.

Los resultados de las evaluaciones y el seguimiento a la línea amiga (sugerencias y reclamos) se reportaron periódicamente al Comité de Auditoría Corporativo. En el período no se recibió ninguna queja o denuncia que constituyera una violación al Código de Ética ni al cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

Se realizó el taller sobre seguridad empresarial y el respeto por los derechos humanos en entornos complejos”, con el propósito de difundir la prohibición de prácticas ilegales a sus colaboradores y a los grupos de interés.

Para garantizar la lucha contra la corrupción, ISA cuenta con mecanismos de comunicación, registro y tratamiento de prácticas ilegales en relación con la operación del negocio. Con este fin, en 2008 le hizo ajustes y puso en circulación el “Instructivo para poner en conocimiento de las autoridades y de los organismos nacionales e internacionales los incidentes y delitos en contra de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario”. Igualmente, aplicó los criterios y procedimientos para el relacionamiento con el sector defensa, los cuales fueron definidos y ajustados durante el mismo período.

## **ISA**

### **Sede Principal**

Calle 12 Sur N°. 18 - 168  
Medellín - Colombia  
Conmutador: + 57 (-4) 325 22 70  
Fax: +57 (-4) 317 08 48  
[www.isa.com.co](http://www.isa.com.co)  
E-mail: [isa@isa.com.co](mailto:isa@isa.com.co)

### **Sede Administrativa**

Carrera 69 N°. 25B - 44 Oficina 1002  
Bogotá D.C.  
Conmutador: + 57 (-1) 416 55 96  
Fax: +57 (-1) 416 53 98

## **CENTROS DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA**

### **CTE Centro**

Calle 200 entre Carrera 8ª y Autopista Norte  
Bogotá D.C.  
Conmutador: + 57 (-1) 6767000  
Fax: + 57 (-1) 676 70 00 ext. 71519

### **CTE Noroccidente**

Calle 84 Sur No. 40 – 61  
Autopista Sur, Variante de Caldas km 1  
Sabaneta - Antioquia  
Conmutador: + 57 (-4) 309 44 55  
Fax: + 57 (-4) 315 54 70

### **CTE Suroccidente**

Vía Aeropuerto - Yumbo, Km 1  
Palmira - Valle del Cauca  
Conmutador: + 57 (-2) 280 13 00  
Fax: +57 (-2) 280 13 28/29

### CTE Oriente

Calle 30A N° 23-120  
Cañaveral Floridablanca - Santander  
Conmutador: + 57 (-7) 679 63 00  
Fax: +57 (-7) 679 88 43

### INFORMACIÓN AL ACCIONISTA

Calle 12 Sur N° 18 - 168. ISA. Bloque 3 - Piso 2.  
Tel: (4) 315 7979 Fax: (4) 317 08 58.  
El Poblado, Medellín - Colombia - Suramérica.

Carrera 48 N°. 26 - 85. Torre Sur, Piso 5D  
Avenida Los Industriales, Barrio Colombia  
Tel: (4) 404 23 50 Fax: (4) 576 35 03  
El Poblado, Medellín - Colombia - Suramérica.

Calle 30A N°, 6-38 Piso 19.  
Tel: (1) 488 60 00 Fax: (1) 323 19 25  
Bogotá - Colombia - Suramérica.

### Línea Gratuita de Atención al Accionista a nivel nacional

01 8000 11 5000  
Línea de Atención al Accionista en Medellín  
+57 (-4) 360 24 72  
E-mail: [accionesisa@isa.com.co](mailto:accionesisa@isa.com.co)

### Línea de Atención Sugerencias y Reclamos

018000941341  
E-mail: [gacorporativa@isa.com.co](mailto:gacorporativa@isa.com.co)

avayza

