

Aguas del **Oriente**

Grupo **epm**

Informe de Sostenibilidad 2015

CARTA DEL GERENTE



Durante el año 2015 la empresa asumió con entusiasmo y decisión los cambios propuestos por el Grupo EPM del cual es parte, actuando siempre con honestidad, y transparencia responsabilidad, permitiéndonos altos mantener muy indicadores de prestación de servicios, mediante el equilibrio de las dimensiones social, económico y ambiental.

Esto lo logramos gracias a la calidad humana del equipo de colaboradores con que cuenta la empresa, la comunidad que siempre está atenta a recibir con beneplácito nuestras recomendaciones en cuanto al cuidado del agua y a la importancia de reportar los eventos que se presentan alrededor de esta, a nuestros accionistas y dueños que se interesan por apoyar las estrategias y generar lazos de cercanía y trabajo conjunto para favorecer el desarrollo del Municipio y sus alrededores.

CONTENIDO

Nuestra presencia

Nuestros negocios

Nuestro pensamiento organizacional

- Objetivos estratégicos

Nuestros resultados

Relacionamiento con los Grupos de Interés

- Los dueños
 - Los clientes
 - La comunidad y el medio ambiente
 - Nuestra gente
 - Nuestros proveedores
- El Estado

Síntesis financiera

Riesgos

Auditorias

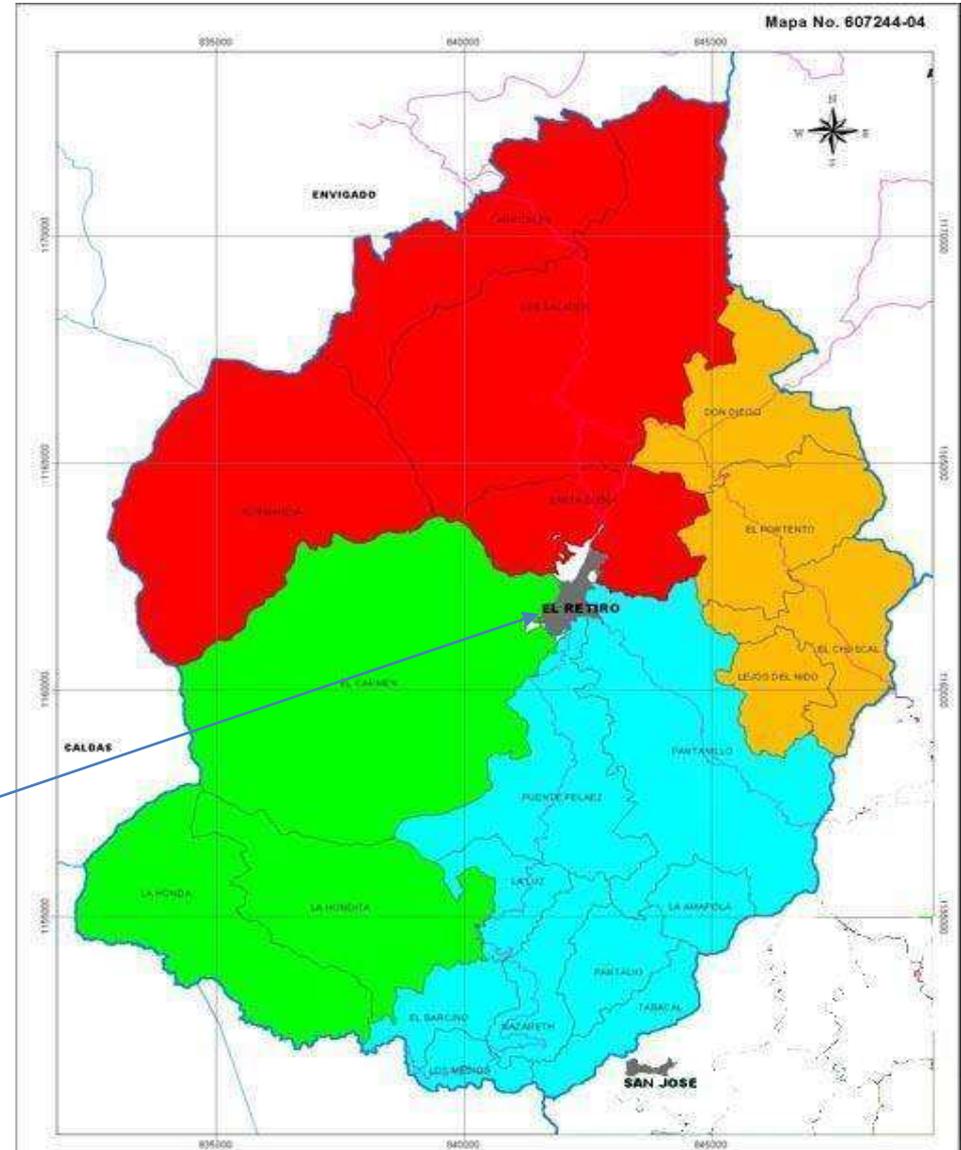
Cumplimiento Derechos de Autor

Nuestra presencia

Prestación del servicio en el casco urbano y periurbano del municipio de **El Retiro**

Composición accionaria:

Municipio de El Retiro	43.9%
EPM	56.0%
Otros	0.1%



Servicio Acueducto



- Captación de agua cruda para el tratamiento permitiendo el consumo humano; en el municipio de El Retiro
- Prestación de servicios de potabilización en la CNCh en Rionegro



Recolección y transporte de aguas servidas hacia la planta de tratamiento de Aguas Residuales de EPM



Recolección de Aguas residuales

Principales Logros 2015

Entre los principales logros del año 2015 se destacan:

- ✓ La rehabilitación y optimización hidráulica de la PTAP; permitiendo conservar la eficiencia en la Producción, por valor de \$191 mill.
- ✓ Ejecución de obras para la reparación y sustitución de tramos de red de alcantarillado; permitiendo el transporte de mayores volúmenes de aguas servidas, por valor de \$308 mill.
- ✓ Obtener puntajes superiores a la meta propuesta en los indicadores de Transparencia y el Índice de Gestión Ambiental; además de mantener los indicadores operativos.

Los principales retos para 2016 son:

- ✓ Gestionar la actualización tarifaria para el componente de Tratamiento de Aguas Residuales, con el fin de cubrir los costos de operación.
- ✓ Puesta en marcha de los lechos de secado en la PTAP (Planta de tratamiento de Agua Potable) para garantizar el adecuado manejo de los residuos sólidos resultantes del proceso de potabilización y cumplir la Normatividad ambiental.
- ✓ Definir y ejecutar estrategias que nos permitan aumentar el Indicador Satisfacción Clientes
- ✓ Lograr la 3ª. Recertificación en el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 por parte de SGS.
- ✓ Mantener los indicadores operativos con altos estándares.

Nuestro pensamiento organizacional

Direccionamiento Estratégico Corporativo del Grupo EPM

Identidad

Lo que decimos

SER:

Valores
Propósito



Transparencia / Responsabilidad /
Innovación / Compromiso / Calidez /
Confiabilidad / Servir

En el Grupo EPM buscamos permanecer en el tiempo mediante la **contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad** en los entornos donde participamos, a través del desarrollo de proyectos de infraestructura y de la oferta a **nuestros clientes y usuarios** de soluciones en electricidad, gas, aguas, y saneamiento, complementadas por medio de acuerdos empresariales, con servicios de las tecnologías de la Información y las comunicaciones –TIC, **mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.**

Acción

Cómo decidimos

HACERLO:

Los Negocios
Estrategia



Resultados

Dónde decidimos

LLEGAR:

Objetivos Estratégicos
MEGA



Alcanzar al 2022, ingresos por US\$16.000 millones, con un EBITDA de al menos US\$5.500 millones, generando valor para los grupos de interés, cuidando lo social y protegiendo el medio ambiente.



- **Nombre:** Jorge William Ramírez T.
- **Cargo:** Gerente provisión aguas – Grupo EPM

Presidente
Representante
Grupo epm



- **Nombre:** Carlos Eduardo Quijano A.
- **Cargo:** Gerente aguas residuales– Grupo EPM

Representante
Grupo epm



- **Nombre:** Marta Lucía Londoño T.
- **Cargo:** Directora Planeación agua y saneamiento Grupo EPM

Representante
Grupo epm



- **Nombre:** Héctor Darío Bedoya.
- **Cargo:** Secretario de planeación y obras Alcaldía El Retiro. Vig. 2015

Representante
Municipio
El Retiro



- **Nombre:** Juan Carlos Peláez
- **Abogado**

Miembro
Externo.
Representante del
Municipio El Retiro



Objetivos estratégicos

El Mapa de Objetivos Estratégicos visualiza la estrategia a través de las cuatro perspectivas básicas del Cuadro de Mando Integral, dos de resultado (Generación de Valor y Clientes y Mercado) y dos de acción (Operaciones y Aprendizaje y Desarrollo). A continuación se describen las dimensiones y los objetivos estratégicos:



Indicadores asociados a cada objetivo estratégico:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2015	Ejecución 2015
Generación de valor	Incrementar valor para los grupos de interés	EBITDA Ag. Oriente	COP	\$ 595.22	\$ 552.30
		Margen EBITDA Ag. Oriente	%	38.77%	35.51%
		Utilidad neta Ag. Oriente	COP	\$ 128.53	\$ 243.54
		Margen neto Ag. Oriente	%	8.37%	16.99%

Comentarios:

- **EBITDA:** A pesar del cumplimiento satisfactorio en generación de los ingresos (101%), no se logró contrarrestar la sobre ejecución en los costos y gastos (106% “terminación del convenio interadministrativo con EPM y se da inicio a las actas de transacción con costos reales de los servicios);lo cual afectó la generación de efectivo.
- **Margen EBITDA:** La mayor generación de costos y gastos disminuyó el porcentaje de disponible frente a los ingresos.
- **Utilidad neta:** A pesar del incremento en los rubros de costos y gastos frente al año 2014 (14%), hubo sub ejecución en las Depreciaciones, amortizaciones y provisiones (se retiró amortización de concesión por recomendación de la Revisoría Fiscal), lo que favoreció la generación de utilidad.
- **Margen neto:** Margen sobre ejecutado con superioridad por la mayor generación en la Utilidad Neta.

Indicadores asociados a cada objetivo estratégico:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2015	Ejecución 2015
Clientes y mercados	Crecer en mercados y negocios	Ingresos Ag. Oriente	COP	\$ 1,535.1	\$ 1,555.5
		Clientes Acueducto	Clientes	4197	4401
		Clientes Alcantarillado	Clientes	4340	4485
	Fortalecer las relaciones con los grupos de interés externos	Transparencia	%	82.75%	84.12%
		Índice de Satisfacción	%	88.00%	83.60%
		Índice de Lealtad	%	76.50%	71.00%

Observaciones:

- Por el cumplimiento en la vinculación de clientes de acueducto y alcantarillado; y dos indexaciones tarifarias (acumulación del IPC) se generó sobre ejecución en los ingresos operativos (110%); permitiendo cerrar el **indicador de ingresos en el 101%** contrarrestando la desviación significativa en la cuenta de recuperación del deterioro (11%).
- Los indicadores de Transparencia, Satisfacción y Lealtad, dan cuenta del accionar de Aguas del Oriente frente a los grupos de interés.
- Para los indicadores de satisfacción y lealtad existen retos de ofrecer mas alternativas y comodidad en el pago de facturas, fortalecimiento de las relaciones a través de la línea de atención, coherencia entre el consumo y la factura; entre otros

Nuestros resultados

Indicadores asociados a cada objetivo estratégico:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2015	Ejecución 2015
Operaciones	Optimizar la gestión de activos	Factor de utilización de activos	%	99.98%	99.98%
	Atender integralmente al cliente	Quejas		6.03	6.73
		Reclamos		1.43	8.54
		Clientes morosos/suspendidos	%	0.75%	0.78%
		Cartera en mora	%	1.63%	2.54%
	Optimizar procesos	IGAE	%	45.00%	56.05%
		RSE	%	68.00%	70.71%
		IRCA	%	5.00%	0.01%
		Continuidad	%	100%	99.84%
		Pérdidas (IPUF)		2.64	4.58
		Cobertura acueducto	%	100%	100%
		Cobertura alcantarillado	%	100%	100%
	Fortalecer la gestión de proyectos	Inversión en infraestructura	COP	\$ 703.00	\$ 506.00

Observaciones:

- Gestión comercial con retos importantes en sus cuatro indicadores; se asocia que con la habilitación de línea de atención con Contact Center hay mayor registro y trazabilidad de los requerimientos.
- Incremento de las pérdidas y daños; que se agudizan por falta de equipos eficientes para la detección e intervención.
- Inversiones infraestructura: Proyecto aplazado para 2016, por negación de permisos para trabajar en época navideña.

Nuestros resultados

Indicadores asociados a cada objetivo estratégico:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2015	Ejecución 2015
Aprendizaje y desarrollo	Fortalecer desarrollo integral del talento humano	ILI		5.7	0.48

En el año 2015 hubo dos accidentes laborales, uno de ellos con 8 días de incapacidad y con una severidad moderada alta. Cerramos el año 2015 con un ILI de 0.48, cumpliendo así la meta establecida.

El reto para el año 2016 es mantener los programas de prevención e implementar el Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de acuerdo a la normatividad vigente.

¡Por una mejor sociedad!



Relacionamiento con
los grupos de interés

Los Dueños



Entendiendo la transparencia como el pilar de la relación con los dueños; de manera voluntaria, anualmente la Empresa participa en la medición del indicador de transparencia, realizado por la ONG Transparencia Empresarial.

Acciones:

- Anualmente asamblea de accionistas con información de interés para los dueños.
- Evaluación del desempeño para el Gerente por parte de la Junta Directiva.
- Autoevaluación de los miembros de junta, con el objetivo de gestionar la mejora continua.
- Generación de utilidades las cuales se han autorizado reinvertir para ejecutar obras de infraestructura con recursos propios.

**En Contacto Transparente
tú también puedes cuidar
los bienes de todos**

Contamos con tu compromiso para denunciar cualquier acto indebido de los que aprenderás a identificar haciendo clic aquí.

No se presentaron denuncias para la Filial entre el periodo Octubre-Diciembre de 2015.

Disponibilidad del servicio

Vinculación de clientes

- * Acueducto (381)
- * Alcantarillado (344)

Tiempos de gestión:

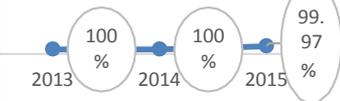
Disponibilidad: 33 días
 Conexión: 41 días
 Quejas: 15 días
 Reclamos: 7 días

Proceso estandarizado (indicadores en el servicio)

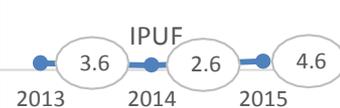
Calidad



Continuidad



Pérdidas



Financiación

- **2014:** 105 suscriptores un valor de \$25 mill.

- **2015:** 357 suscriptores un valor de \$77 mill.

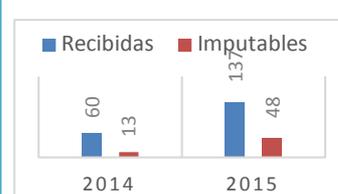
Para acometidas 68%,
 cambio de medidor 18%,
 cuenta de servicio 5%,
 otros 9%.

Contact Center PQR

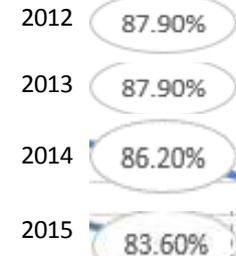
QUEJAS



RECLAMOS



Indicador Satisfacción Ipsos Napoleón Franco



Retos para mejorar el servicio:

- Ofrecer mayores alternativas de pago (en la web)
- Trámites del servicio por la web menos presencial
- Suministro de información clasificada (suspensiones, ejecución de obras, entre otras)
- ANS retadores como propuesta de valor (respuestas, conexión y restablecimiento del servicio)



La comunidad

9

Visitas a la Planta de Tratamiento



169 personas visitaron nuestras instalaciones con el fin de brindar información sobre el proceso y generar conciencia en la conservación de los recursos

1

Visitas al Museo del Agua



20 personas tuvieron la experiencia de conocer el ciclo del agua, su estado y conservación a través de esta visita.

12

Vinculaciones a eventos culturales



Apoyo monetario por \$3 millones para la realización de actividades culturales, recreativas y deportivas.

5

Emisiones físicas (comunicación relacional)



2 Tips de ahorro y conservación del Agua y 2 tips de reporte de daños en la infraestructura; detrás de la factura.
Un volante con el Balance social vigencia 2014.

100%

Requisitos al día

Plan Quinquenal
Resolución 1031-1017 (2014)
(2013-2017)
Concesión 38,9l/s
resolución:131-0406
(2012 a 2022)
PSMV-vertimientos
Resolución 112-1829
(2014-2014)

1

Jornada de limpieza
a la quebrada la
Agudelo



37 estudiantes del colegio Ignacio Botero Vallejo, participaron en la limpieza y recolección de 285 kg de basura. Evento que permite estimular conductas comprometidas sobre el cuidado del medio ambiente.

500 árboles

Donación de especies nativas, al señor Miguel Salazar para realizar reforestación en la vereda Pantanillo del municipio de El Retiro.



56%

Sube el indicador
IGAE (Índice Gestion
Ambiental)



Por el avance en acciones ambientales, control y disposición de residuos, uso racional de los recursos, el indicador presentó mejora frente al año 2014.

5

Caracterizaciones

Una en el Rio Pantanillo, para monitoreo del deterioro y cuatro en FAFAS para control de la eficiencia y vertimientos a cuerpos de agua.



15
Empleos Directos

Durante 11 meses hubo vinculados 15 empleados, al cierre de la vigencia renunciaron tres de cargos operativos.

15

Asociados en el Fondo de Empleados (FEPEP)

Otorgando créditos con menores tasas de interés que la banca; en las siguientes líneas: \$62 millones Libre inversión, \$58 inmobiliario, \$20 millones compra de cartera y \$6 millones educación entre otros.

40%

Mujeres

De los 15 empleados, nueve son hombres todos asociados al área de Operación, Mtto y Gerencia. En cargos Directivos hay tres personas, dos mujeres.

2

Jornadas de integración Familiar

Para fortalecer lazos entre familias y empresa; se realizan jornadas lúdico recreativas con las familias



>1 SMLV
Compensación salarial

Cargo	Rango
Gerente	Mas de 6 SMLV
Líder de Recursos	Mas de 3 SMLV
Profesional Financiero	Mas de 3 SMLV
Auxiliares Administrativos	Entre 1 y 2 SMLV
Auxiliar comercial social	Entre 1 y 2 SMLV
Ayudante de redes	Entre 1 y 2 SMLV
Operador de Planta	Entre 1 y 2 SMLV

0.29%

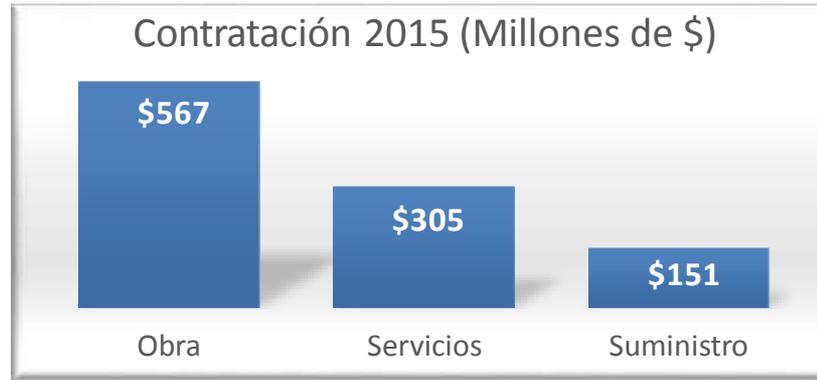
ILI (Índice de Lesión Incapacitante)

Dos accidentes de trabajo. Solo uno de ellos generó incapacidad por 8 días. Se mantienen los planes de promoción y prevención

2da Medición
Clima Laboral

89%

Plan de Formación



1

Contratista

- Referenciación y reparación de redes de alcantarillado
- Intervención para optimización hidráulica en PTAP

23

Empleos externos

- Por los contratos de obra y a través del contratista se permitió generar empleos entre los meses de Agosto y Diciembre -2015.

31

Proveedores

- 18 proveedores para atender suministro de productos químicos y reactivos, materiales y elementos de construcción, medidores, entre otros.
- 14 proveedores para la prestación de servicios de nómina, financiera, TI, mesa de ayuda, software comercial, impresión de facturas, recaudo; entre otros.

Evaluación de Proveedores y contratistas

De manera anual se realiza evaluación a los proveedores, como estrategia para definir acciones que permitan el mejoramiento continuo entre las partes.

Pago de impuestos, tasas y contribuciones (COP millones)

	2013	2014	2015
Provisión impuesto de renta - CREE	132	168	70
Contribuciones	11	10	7
Gravamen a los movimientos financieros	5	7	7
CREE	18	59	37
Subtotal orden nacional	166	243	121
Industria y comercio	25	20	19
Predial	1	3	3
Cuota de auditaje CGM	3	3	4
Tasas utilización y contaminación recursos naturales y otras	4	5	3
Comité de Estratificación	6	7	6
Subtotal orden municipal y otros	40	38	34
Total impuestos, tasas y contribuciones	206	281	158

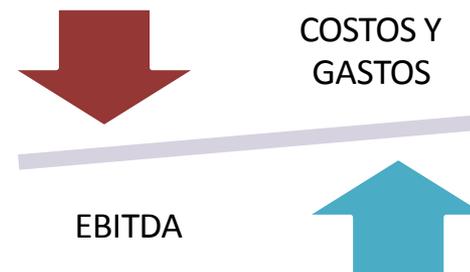


Síntesis financiera

Estado de Resultados Integral

Cifras en millones de pesos

Concepto	2012	2013	2014	2015
Ingresos operacionales	1182	1234	1694	1540
Costos y Gastos	939	871	863	984
Ebitda	243	364	842	552
Excedente Operacional	47	198	534	338
Excedente del ejercicio	77	51	369	243



Estado de la Situación Financiera

Cifras en millones de pesos

Concepto	2012	2013	2014	2015
Activos	2959	3166	3749	3891
Pasivos	167	323	387	286
Patrimonio	2792	2843	3362	3605

Observaciones para la ejecución del 2015

El Activo presenta una variación incremental por la ejecución y pago de las obras de inversión en el activo no corriente y un incremento en el efectivo y equivalentes de efectivo, dado que no se ejecutaron las inversiones al 100%

Los pasivos disminuyeron principalmente en la cuenta por pagar del impuesto sobre la renta

El patrimonio aumenta en el valor de la utilidad acumulada



Aguas del Oriente

Grupo **epm**[®]

Riesgos

Identificación Riegos

Nivel de Riesgo	Numero de Escenarios de Riesgos
Extremo	0
Alto	3
Tolerable	12
Aceptable	3
Total riesgos	18

Durante el desarrollo del ejercicio hubo la identificación y evaluación de riesgos asociados a la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Retiro por parte de la empresa Aguas del Oriente, se identificaron dieciocho (18) escenarios de riesgo, evaluados con los controles existentes, con los siguientes resultados:

Cód. riesgo	Escenario de Riesgo	Nivel
R1	Deterioro de la calidad de la fuente de agua natural (cuenca) por encima de umbrales requeridos para la potabilización.	Medio
R2	Disminución de la cantidad y continuidad de la fuente de agua natural (cuenca) respecto a la demanda de agua.	Medio
R3	Disminución de la calidad del recurso captado por encima de umbrales requeridos para la potabilización.	Medio
R4	Disminución de la cantidad y continuidad del recurso captado respecto a la demanda de agua.	Alto
R5	Suspensión de la potabilización del agua (perdida de continuidad).	Medio
R6	Disminución de la calidad y cantidad del agua potabilizada.	Medio
R7	Deterioro de los parámetros de calidad del agua en la distribución primaria y secundaria.	Medio
R8	Deterioro de parámetros de cantidad y continuidad en redes de distribución primaria y secundaria.	Medio
R9	Incumplimiento normativo.	Medio
R10	Accidentes o enfermedades en seres vivos.	Medio
R11	Daño ambiental.	Medio
R12	Sobrecostos o gastos adicionales.	Medio
R13	Demora en atención de un daño en la red por encima de la normatividad establecida.	Medio
R14	Insuficiencia de personal operativo (cantidad y calidad) para atender las diferentes actividades.	Medio
R15	Errores comerciales.	Medio
R16	Suspensión o disminución en la eficiencia del tratamiento del agua residual.	Medio
R17	Daño (falla, colapso, obstrucción) o desbordamiento de redes de recolección y transporte de alcantarillado.	Medio
R18	No se realicen los cobros por recolección, transporte y tratamiento.	Bajo



Auditorias y estado de las acciones de mejora

Auditorias (Plan Auditoria Corporativa)

Unidad Auditable	Planeados	Ejecutados
Administración de la nómina y prestaciones Sociales	1	1
Adquisición de bienes y servicios	1	-
Control interno contable	1	1
Evaluación cumplimiento Derechos De Autor	1	1
Facturación	2	-
Gestión continuidad servicio de TI	1	1
Relacionamiento con el cliente	1	-
Gestión tributaria	-	1
Total General	8	5

Desarrollo del plan de Auditorias

Entes Externos

1

Trabajo auditoria SGC
Norma ISO 9001:8001

Auditoria Interna con la
firma Training Corporation Ltda
Diciembre/2015

1

Trabajo auditoria SGC
Norma ISO 9001:8001

Auditoria Externa de
seguimiento por la firma SGS
Colombia – Febrero/2015

3

Trabajos auditoria por la
Contraloría - CGM

Gestión Financiera Marzo/2015
Planes de Mejoramiento Abril/2015
Gestión de la contratación Jun/2015

5

Trabajos auditoria
Corporativa

Control interno contable
Derechos de autor
Admón. nómina y prestaciones
Continuidad en el negocio
Gestión Tributaria

En Auditoria Corporativa se ejecutaron

5/8 planeadas cumpliéndose el
programa en un 62.5%.

Se identificaron hallazgos que
permiten la mejora continua en los
procesos auditados

Internas

Resultado de las auditorias

Se identificaron hallazgos que permiten la mejora continua en los procesos auditados

PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA MAS RELEVANTES
Evaluación Control Interno Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Se presentan diferencias en la conciliación cartera vs Contabilidad • Ausencia de controles efectivos para garantizar la conciliación entre los ingresos facturados por el aplicativo comercial Ansoft y los registros contables • No se encontró acta de transacción u oferta de servicios vigente para el asesoramiento en el tema financiero entre EPM y la filial
Evaluación Cumplimiento Derechos de Autor	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de inventario de equipos • Instalación de Software sin licencia • Procedimiento para la baja de software obsoleto
Administración de la nómina y prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe establecer el seguimiento periódico al cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto al tope permitido para la generación de horas extras y en las situaciones en donde por fuerza mayor o caso fortuito se requiera superar el dicho tope, se debe solicitar autorización expresa al Ministerio de Trabajo
Gestión continuidad servicio de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis de impacto al negocio (BIA) • Capacitar y entrenar al personal de Aguas del Oriente en el plan de manejo de emergencias.
Gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en la identificación del hecho generador, liquidación, pago y presentación de la retención por contribución especial. • Falta de mecanismos de comunicación entre la matriz y sus filiales, con el fin de velar por la uniformidad en la aplicación de criterios en materia tributaria. • La filial no cuenta con el mapa de riesgos del proceso de gestión tributaria. • Incumplimiento de los literales b, j, h del Acta de Transacción CT-2013-002297-A170 el 8 de noviembre de 2013.

Resultado de las auditorias

Trabajo	Fecha Auditoria	Fortalezas	Oportunidades de Mejora	No Conformidad	Total Hallazgos	Estado % avance Cerradas/hallaz.
Auditoria Externa SGC	Feb/2015		2		2	2/2
Control interno contable	Feb/2015		8			7/8
Derechos de autor	Mar/2015		4			4/4
Admón. nómina y prestaciones sociales	Mar/2015		4		4	4/4
Continuidad en el negocio	Mayo/2015		5		5	4/5
Gestión Tributaria	Nov./2015		4		4	1/4
Auditoria Interna SGC	Dic/2015	4	11		15	Pte. vig 2016

Conclusión del Estado del Sistema de Gestión de Calidad

Respecto al SGC en general, se encontró que dicho sistema es:

- ✓ **Conveniente:** Porque sirve como herramienta para el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de los procesos, siendo estratégico para garantizar la prestación del servicio, el mejoramiento continuo y el logro de las metas establecidas en el Cuadro de Mando Integral Corporativo.
- ✓ **Adecuado:** Porque se ha enfatizado en la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados de desempeño, la eficacia del proceso y la mejora continua de los mismos.
- ✓ **Eficaz:** Porque el Sistema de Gestión de la Calidad ha mejorado y aporta al desempeño y quehacer de la Organización.



**Cumplimiento
Derechos de Autor**

Derechos de autor

Cumplimiento de la ley 222 de 1995, sobre el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

“El Gerente General Certifica que:

- 1) La sociedad cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor y que el software que se utiliza es legal y sobre el mismo se han pagado los derechos de autor, bien sea por adquisiciones, licencias de uso o cesiones y los documentos de soporte reposan en las oficinas de la Empresa.*
- 2) La sociedad tiene un inventario del software que utiliza y lleva el control de la implantación para cada usuario”.*



Grupo **epm**

Muchas Gracias