



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



Grupo-epm



- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego

► Conferencia:

El arte de servir, un encuentro con nuestros clientes de Aguachica



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     



Editorial

Mercadeo CENS Grupo EPM

Ante la inminente entrada en operación de la inteligencia artificial para agilizar los procesos en la atención al cliente, es fundamental volcar la estrategia a la priorización de las necesidades del cliente y lograr que el concepto de Customer – Centricity sea más que una teoría una realidad que transforme positivamente la relación comercial.

Desde CENS Grupo EPM, les compartimos algunos lineamientos que sabemos pueden garantizar no solo la implementación del concepto sino priorizar las necesidades, deseos y experiencias del cliente con el beneficio de aumentar la lealtad del comprador y garantizar el crecimiento sostenido en el largo plazo.

El primero, hace referencia a que lo necesario más que vender un producto o servicio, es añadir valor, muchas veces, priorizando al cliente antes que los intereses comerciales. El segundo, hace indispensable el diseño de mecanismos para escuchar la voz del cliente, de tal manera que mejoremos su comprensión ajustando cada una de las interacciones en pro del fomento de su lealtad y la disminución de las tasas de deserción. El tercero, promueve el diseño de métricas para conocer su satisfacción, esfuerzo y recomendación, resultados clave de la medición de la experiencia del cliente. Y, por último, más allá de las mediciones cuantitativas, es necesario recopilar información cuantitativa, que permita identificar Insight que fortalezcan la gestión logrando que esta información sea el motor para crecer y diferenciarse.

Le invitamos a revisar con su equipo estos lineamientos para que los buenos resultados acompañen el relacionamiento con sus clientes, generando momentos cargados de la mejor energía.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años

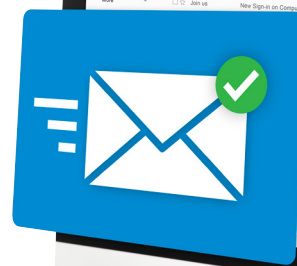


Entérate con CENS

Ten presente que a partir del mes de agosto 2024, en CENS recibiremos todo tipo de peticiones a través del nuevo correo electrónico cens@cens.com.co, por ello, si tienes solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, te recomendamos remitirlas al nuevo correo cens@cens.com.co o a través de nuestros canales de atención adicionales dispuestos en la página web www.cens.com.co

Esta actualización reemplazará los buzones de:

- ▶ soporte.clientes@cens.com.co
- ▶ gestiondocumentalcens@cens.com.co
- ▶ notificacionesadministrativas@cens.com.co



El correo notificacionesjudiciales@cens.com.co
recibirá todos los trámites judiciales
En CENS, trabajamos para mejorar tu experiencia cada día.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



►► Eficiencia energética 4.0: nuevas tecnologías para empresas modernas

Las nuevas tecnologías están revolucionando la gestión energética en las empresas, ofreciendo soluciones innovadoras para optimizar el consumo y reducir costos. Estas soluciones están transformando la manera en que las empresas adaptan su infraestructura y redes eléctricas para integrar los últimos avances tecnológicos. A continuación, te presentamos algunas de ellas:

Automatización y sensores inteligentes

La instalación de dispositivos que monitorizan en tiempo real el consumo de energía y otras variables como temperatura, tiempo, presión, entre otras, permite integrar sistemas capaces de detectar anomalías y ejecutar acciones sistematizadas para optimizar el uso de los recursos energéticos.

Análisis predictivo

Utilizando plataformas de monitoreo y el análisis histórico de datos, se pueden anticipar patrones y detectar posibles fallos en los sistemas.

Sistemas de gestión de la energía

Estas plataformas analizan y controlan en tiempo real el consumo en distintas áreas, máquinas o procesos, permitiendo identificar desviaciones y usos no adecuados de la energía.

En CENS, estamos desarrollando un portafolio de servicios y soluciones energéticas para que nuestros clientes puedan mejorar la eficiencia energética en sus establecimientos. Pronto ofreceremos más información sobre los nuevos servicios disponibles para ustedes.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Grupo epm

Lucía

Todos los servicios de **CENS**
al alcance de tu mano



Agrégalala al WhatsApp
323 2315 115



¡Chatea con **Lucía!**



Puedes consultar con **Lucía:**

Duplicados
de factura



Fallas en el
servicio
de energía



Y mucho más



Agrégalala al WhatsApp
323 2315 115



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



►► Clima organizacional, ¿por qué es importante?

Este concepto hace referencia al ambiente interno de una empresa, influenciado por las percepciones, actitudes y comportamientos de sus empleados.

Abarca aspectos como:

Comunicación

Motivación

Comunicación

Estructura organizacional

Relaciones laborales

Un buen clima organizacional es fundamental para el éxito de tu empresa ya que mejora la satisfacción y productividad de quienes hacen parte de ella, fomentando la colaboración y disminuyendo la rotación.

- Genera comunicación efectiva.
- Gestiona el desarrollo integral humano.
- Motiva a la proactividad entre los colaboradores.
- Crea mayor sentido de pertenencia por la organización.
- Genera un ambiente de trabajo cómodo.
- Retiene el talento.
- Genera buena reputación corporativa.
- Crea percepciones positivas y confiabilidad por parte de los clientes.



Realiza mediciones de clima organizacional en tu compañía para identificar oportunidades de mejora, el nivel de satisfacción de los empleados, la efectividad de la comunicación interna y las oportunidades necesarias para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego

¿A través de qué canales puedo reportar una falla en la prestación del servicio de energía eléctrica?

Mediante los siguientes canales de atención podrás reportar las fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica presentadas en tu empresa:



Canales presenciales

**Oficinas
presenciales**

Oficina Principal: Avenida Aeropuerto 5N- 220 Barrio Servilla,
Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Horarios de atención: Lun a vie de 6:00 a.m. a 4:00 p.m.



Canales telefónicos

Línea gratuita nacional

01 8000 414 115 - 24 hrs

Línea daños y emergencias

115 #515



Asesor Virtual

Lun a vie de 8:00 a.m. a
4:00 p.m.

Sábado de 8:00 a.m. a
12:00 p.m.

Formulario de daños

Atención 24 horas del día.

Portal de autogestión

Atención 24 horas del día.



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



Conferencia “El Arte de Servir”

En una agradable noche cargada de buena energía, compartimos con empresarios, líderes y funcionarios de diferentes entidades del municipio de Aguachica la conferencia “El arte de servir”, un espacio para conocer y apropiarse de herramientas que permitan mejorar la experiencia del servicio al cliente; durante el espacio, el conferencista invitado Juan Carlos Quintero Calderón conectó a los asistentes con algunos de los siguientes mensajes:

- El regalo de la pandemia, ¡un nuevo despertar!.
- El que no cambie, al ritmo del cambio, el cambio lo cambiará.
- El enemigo del cambio lo llevamos dentro.

Con estos espacios, CENS busca entregar conocimiento de valor que contribuya al rol empresarial, aportar ideas para mejorar la competitividad y sostenibilidad de las empresas y así mismo, contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.



- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     



►► **Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance**

¿Sabías que las empresas innovadoras desafían lo tradicional utilizando nuevas alternativas de energía?.

Sé pionero en innovación accediendo a nuestra oferta de energía solar y disfruta de beneficios como:

- Optimización de los recursos y contribución al medio ambiente.
- Reducción de costos en tu factura de energía.
- Recuperación de la inversión de la instalación en corto plazo.
- Calidad garantizada, con garantía de hasta 10 años en instalación y mano de obra.
- Experiencia y cubrimiento nacional.
- Respaldo al ser parte del Grupo EPM.



Entre los requisitos que debes tener en cuenta para realizar la inscripción se encuentran:

1. Disponer de energía convencional.
2. Techos técnicamente aptos para la instalación para soportar los equipos a instalarse.
3. Permiso del propietario de la instalación o de la copropiedad.

Si deseas recibir más información sobre la oferta, ingresa al siguiente enlace <https://bit.ly/3WRCwid>

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 **Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance**
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



Simulación de un riesgo informático La zona de inundación

Contexto simulado

Una empresa de la ciudad está ubicada dentro de una **zona de alto nivel de lluvias**. El clima invernal combinado con el aumento de las temperaturas ha provocado inundaciones en toda la zona.

Las autoridades locales han declarado el **estado de emergencia** por un periodo inicial de 30 días. En medio de la gestión de la inundación, se produce un **ataque de ransomware en la infraestructura tecnológica**, lo que hace que los sistemas informáticos queden inoperables.



SPAM



10

Aspectos a tener en cuenta en el contexto simulado

El análisis de riesgos de la empresa contempló la inundación como un escenario de riesgo, pero no se contempló que se podría materializar un segundo riesgo asociado a un ataque cibernético.

¿Cómo evitar esta amenaza?

- ▶ Preparar un Business continuity plan (BCP) para los servicios críticos.
- ▶ Preparar un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) para los activos de información y ciberactivos críticos.
- ▶ Realizar simulacro anual del BCP y del DRP para validar su efectividad.
- ▶ Preparar un plan de atención de incidentes de seguridad digital específicamente de Ransomware.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego





Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



► En Ábrego, Familias Campesinas se Benefician con la Electrificación Rural

El Plan de Expansión de Cobertura del Operador de Red (PECOR) durante su vigencia 2023-2024 ha beneficiado a 257 familias campesinas del municipio de Ábrego. A través de la construcción de redes eléctricas de media y baja tensión, este proyecto ha transformado las condiciones de vida de las comunidades en nuestra área de influencia, trayendo consigo la promesa de un futuro más brillante y lleno de posibilidades.

El personal de CENS y los contratistas han trabajado incansablemente para cumplir con los objetivos de este proyecto. Este esfuerzo culminó con la energización de familias campesinas en la zona rural del municipio de Ábrego, un logro que no solo proporciona electricidad, sino que también enciende una nueva esperanza en los corazones de estas familias.



- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Edición N° 031
Septiembre de 2024
Informativo Empresas
Síguenos en     

71
Años



► En Ábrego, Familias Campesinas se Benefician con la Electrificación Rural



La llegada de la energía eléctrica a estas áreas remotas significa mucho más que luz. Significa la posibilidad de acceder a nuevas tecnologías, y de disfrutar de un mayor bienestar y comodidad en sus hogares. Con estas acciones, CENS sigue trabajando para continuar iluminando los sueños del campo nortesantandereano. La electrificación rural es un paso crucial hacia la reducción de la brecha entre las zonas urbanas y rurales, promoviendo un desarrollo equitativo y sostenible que beneficiará a generaciones futuras.

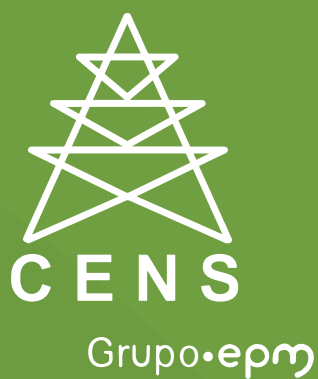
El compromiso de CENS con el bienestar de las comunidades campesinas se refleja en cada proyecto que emprendemos, y el Plan de Expansión de Cobertura del Operador de Red es un claro ejemplo de nuestra dedicación para transformar la vida de los habitantes del campo, brindándoles las herramientas necesarias para construir un futuro lleno de oportunidades y prosperidad.

- 1 Editorial
- 2 Nuevo correo CENS para peticiones
- 3 Eficiencia energética 4.0
- 4 WhatsApp CENS Lucía
- 5 Clima organizacional, ¿por qué es importante?
- 6 Canales para reportar fallas en el servicio
- 7 Conferencia El Arte de Servir, en Aguachica
- 8 Energía Solar: Una alternativa energética a tu alcance
- 9 Simulación de un riesgo informático
- 10 Electrificación rural en Ábrego



Mentes *Brillantes*

Muy pronto



Para mayor información las empresas pueden comunicarse a
la línea de atención nacional **01 8000 414115**

Contacto empresas 322 264 5872

Síguenos en

