

Lo logramos juntos.

Informe ejecutivo de Sostenibilidad CENS 2023

CENS | Grupo·epm

Informe ejecutivo de
Sostenibilidad
CENS 2023

CONTENIDO



- **Mensaje** del **Gerente**
- Quiénes **Somos**
- **Gobierno** Corporativo
- **Estrategia** de **Sostenibilidad**
- **CENS** en una **Mirada**
- Nos **Proyectamos**

Para conocer el detalle de la gestión e indicadores, los invitamos a consultar el **Informe de Sostenibilidad CENS 2023** **AQUÍ**

1 Mensaje del Gerente



Estimados grupos de interés,

Nos complace dirigirnos a ustedes a través de este informe donde compartimos nuestra visión, compromisos y logros en materia de sostenibilidad. En el corazón de nuestra organización, el propósito empresarial es claro:

> "contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"

Este propósito guía cada uno de nuestros pasos y se traduce en la generación de bienestar en numerosos hogares, así como en nuestro papel fundamental como apalancadores del crecimiento y desarrollo de la región.

A lo largo de los años, hemos asumido el desafío de conectar nuestro propósito con la escucha activa a nuestros grupos de interés y la gestión de los temas relevantes para la sostenibilidad de nuestro territorio y la región que servimos. La sostenibilidad es una parte esencial de nuestra identidad empresarial, reflejada en acciones concretas y decisiones estratégicas. Al formar parte del Grupo EPM, asumimos un compromiso inquebrantable con la sociedad: Contribuir al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades, proporcionando soluciones ágiles en servicios públicos que impacten positivamente la calidad de vida.

En el contexto del año 2023

Nos encontramos ante dinámicas económicas y sociales que influyeron en nuestras operaciones y decisiones estratégicas. La caída de la inversión, el desempleo, la inflación y la reducción en el ingreso de los hogares afectados por las altas tasas de interés y la contracción económica plantearon desafíos significativos. Además, la incertidumbre relacionada con reformas y proyectos de ley genera un ambiente de cautela respecto a su impacto potencial en la economía y la productividad laboral.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad como una guía sólida para nuestras decisiones y acciones. El entorno nos invita a ser agentes de cambio positivo, asumiendo liderazgos, movilizando e inspirando, siendo ejemplo en la sociedad con trabajo, responsabilidad, disciplina y acciones encaminadas al progreso de la región. Este informe detallará iniciativas, logros y metas que reflejan el deseo de un territorio con oportunidades y bienestar para nuestra gente.

En nuestra gestión reside un compromiso de servicio permanente a la comunidad, reflejado en los esfuerzos para conectar a más personas al servicio de energía eléctrica. La culminación exitosa del proyecto de electrificación rural en el Catatumbo ha iluminado los hogares de

2,619 usuarios, llevando la energía a rincones previamente excluidos. En paralelo, hemos conectado a 4,130 familias en asentamientos humanos y la energización de 14,641 nuevos clientes, generando un impacto transformador en la vida de 80,000 personas. Más allá de la conexión a la infraestructura eléctrica, estamos tejiendo redes hacia la calidad de vida y el progreso de la región.

En un esfuerzo por adaptarnos a las diversas realidades económicas de nuestros clientes, hemos continuado el sistema de energía recargable (prepago) que ha permitido a 4,586 familias disfrutar del servicio, ajustándose a sus condiciones de capacidad de pago. Esta iniciativa no solo garantiza acceso a la energía, sino que también empodera a las comunidades al proporcionarles un control más directo sobre su consumo. Estamos convencidos de que la conexión a la energía eléctrica no solo enciende bombillas, sino que lleva desarrollo y esperanza en cada hogar al que hemos llegado.

En el año 2023, nuestra firme dedicación a la mejora continua se tradujo en una inversión de COP$165 mil millones. Estos recursos reflejan un compromiso con la modernización y expansión de nuestra infraestructura eléctrica y un paso hacia el desarrollo de proyectos que elevan la competitividad de la región. Desde la expansión y reposición de redes hasta la electrificación en asentamientos humanos y la ejecución del proyecto de la subestación San Roque - Sardinata, entre otras, han sido inversiones cuidadosamente seleccionadas para maximizar el impacto positivo a las comunidades que servimos.

Enfrentamos retos considerables en los indicadores de calidad y continuidad del servicio, problemáticas sociales y de orden público en la región impactaron la oportunidad en la atención de daños reportados en el sistema. A pesar de estos desafíos, el indicador SAIFI cumplió con la meta establecida, con un resultado de 6.91 veces frente a la meta de 8 veces. El indicador SAIDI no alcanzó la meta del Cuadro de Mando Integral (CMI) con un resultado de 27.33 horas, sin embargo, cumplimos con la meta regulatoria de 27.62 horas. En esta vigencia se alcanzó un indicador de pérdidas de energía del 13.61%, aumentando 0,88 pp con relación al año anterior y una recuperación de energía de 25.01 GWh.

Comprometidos con el bienestar de la gente CENS, destinamos una inversión de COP$7,706 millones en beneficios de estudio, capacitación y salud para nuestros colaboradores fortaleciendo las habilidades y conocimientos de nuestro equipo y fomentando un ambiente de crecimiento profesional y personal. Además, en respuesta a la evolución del mundo laboral, el 2023 marcó el inicio de una apuesta por la flexibilización de horarios con 130 trabajadores que se acogieron a esta medida y 129 que adoptaron el teletrabajo. Esta iniciativa contribuye al ahorro de tiempo y recursos, promueve la sostenibilidad ambiental y facilita una mayor conciliación entre la vida laboral y familiar.

Ratificamos la certificación "Great Place to Work", un testimonio que demuestra que CENS, más que una empresa, es un gran lugar para trabajar. Esta distinción refleja nuestro compromiso continuo con la creación de un entorno donde nuestros colaboradores encuentran sentido de pertenencia, confianza y oportunidades de desarrollo profesional.

En esta vigencia obtuvimos ingresos por COP$1,418,185 millones, EBITDA de COP$232,296 millones y utilidad neta de COP$68,595 millones. Este resultado es producto de las mayores ventas de energía dado el crecimiento de la demanda en el mercado regulado y al reconocimiento de las inversiones ejecutadas en infraestructura a través del Plan de Inversiones Regulatorio, así mismo los costos de la operación comercial presentaron un incremento significativo principalmente por la energía comprada bolsa, se ha comprado 127.7 GWh más que el año anterior, adquiridas a un precio mayor al planeado y por el aumento en el deterioro de la cartera debido la opción tarifaria.

Nuestra gestión ambiental

Tuvo un compromiso profundo y una conciencia de la riqueza ecológica que nos rodea. En el 2023 trabajamos en la conservación, protección y compensación de los ecosistemas locales; un logro destacado fue la rehabilitación de 18.11 hectáreas a través de la siembra de 13,147 individuos arbóreos.



De la misma manera, realizamos el rescate, traslado y reubicación de la flora en veda del área de influencia directa del proyecto Planta Zulia - San Roque. Este esfuerzo refleja nuestro respeto por la vida silvestre local. Además, en el municipio de Tibú realizamos pagos por servicios ambientales a 40 familias vinculadas para la conservación de 80 hectáreas de bosque y alcanzamos un 93% de avance de equipos en la operación libres de PCB´s. Estos logros son testimonio de nuestro compromiso con la gestión ambiental responsable.

En la apuesta por la tecnología e innovación

Continuamos trabajando en un ecosistema robusto en colaboración con nuestros diversos grupos de interés. Realizamos los concursos interno y externo de innovación involucrando a 164 personas. También fuimos beneficiados con dos estancias doctorales y postdoctorales de MinCiencias en donde tendremos el acompañamiento de expertos en temáticas innovadoras asociadas a nuestros negocios. La transformación digital fue un enfoque clave durante el año, identificamos y ejecutamos 27 ideas de automatización de procesos con ahorros por costos evitados de COP$775 millones.

Destacamos el relacionamiento permanente con las comunidades y usuarios, a través del diálogo, la escucha activa y el desarrollo de estrategias innovadoras como "Cercanía", "Cuidamundos", “Buenos vecinos”, brigadas educativas, escuelas y encuentros de formación de líderes, llegando en total a más de 29,000 personas de manera presencial en temas cruciales como eficiencia energética, uso legal y seguro del servicio y cuidado del medio ambiente. Este compromiso además de proveer un servicio confiable empodera a nuestras comunidades con los conocimientos esenciales para una convivencia armoniosa con nuestro entorno.

En colaboración con el SENA, hemos dado pasos significativos hacia el fortalecimiento de capacidades en las comunidades para la gestión de la empleabilidad en el sector eléctrico. La ejecución de tres procesos de formación en mantenimiento de líneas de distribución en Cúcuta, San Pablo (Teorama) y Campo Dos (Tibú), así como capacitación técnica en electricidad industrial especialmente diseñado para 23 mujeres, refleja nuestro compromiso con la equidad de género y el desarrollo inclusivo.

CENS encendió la alegría de la navidad

Rindió un homenaje especial a iconos y personajes representativos de la región a través de los alumbrados navideños construidos en Cúcuta, Ragonvalia, Mutiscua, Cucutilla, Santiago y Ocaña, una apuesta especial de la compañía para fortalecer el turismo y la reactivación económica. Los alumbrados navideños fueron construidos por madres cabeza de hogar, se instalaron más de 4 mil figuras y se utilizaron cerca de 7 kilómetros de luces. La inversión destinada para la magia de la navidad de CENS fue de COP$2,500 millones.

La transición energética se erige como un pilar fundamental

Ocupando un lugar central en la visión y estrategia de la organización. Como parte de este compromiso, hemos impulsado la movilidad eléctrica mediante la construcción de una estación de carga en el municipio de Ocaña, sumándose a un total de 3 estaciones disponibles para el público y 6 vehículos eléctricos en la operación.

Fortalecimos nuestro compromiso con las energías renovables, particularmente a través de nuestra oferta de energía solar, en esta vigencia concretamos la venta de 9 soluciones a clientes residenciales y comerciales. Así mismo nos encontramos activamente inmersos en la construcción de la hoja de ruta para la transición energética, abarcando el periodo 2024-2050, proyectando así nuestro rol hacia un futuro más sostenible.

De esta manera como un hito significativo para nuestra empresa nos complace anunciar la inclusión de la generación de energía en la cadena de valor. Este paso estratégico refleja el

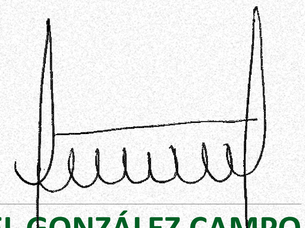
compromiso y marca el inicio de una nueva etapa en la que buscamos diversificar y fortalecer nuestra contribución al suministro energético sostenible. En este contexto, hemos formulado el proyecto de generación de energía solar Tonchalá, una iniciativa que se proyecta como una pieza fundamental hacia la sostenibilidad y la eficiencia energética.

En el 2024

Nos enfrentamos a nuevos retos empresariales que demandan una ejecución eficaz y óptima del presupuesto con foco en la oportunidad del plan de inversiones que asciende a COP$200,885 mil millones. Este plan se erige como un pilar fundamental para asegurar la calidad del servicio y el control de las pérdidas de energía, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la compañía. Paralelamente avanzaremos en la identificación y ejecución de iniciativas de transición energética tales como: generación de energía con fuentes renovables, carbono neutro, movilidad eléctrica y oferta de energía solar entre otras, además, nos proponemos gestionar alianzas estratégicas para la universalización del servicio y la creación de soluciones innovadoras que faciliten la conexión y accesibilidad, respondiendo así a las crecientes necesidades de nuestra comunidad.

Somos una compañía aferrada al territorio, con un profundo sentido de pertenencia por la región que todos los días se mueve gracias al compromiso y pasión de nuestro talento humano. Con aprecio, queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todos los grupos de interés por su valioso apoyo y colaboración en la apuesta por el desarrollo social, ambiental y económico que genera la prestación del servicio de energía. Los logros obtenidos son el resultado de un esfuerzo conjunto y nos inspiran a seguir trabajando por todos los clientes y por un futuro más prometedor para contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

¡Gracias por ser parte de esta transformación!



JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS



JOHN JAIRO CELIS RESTREPO
Presidente Junta Directiva

2 Quiénes Somos

Acerca de CENS

CENS a través de la historia



1952

El 16 de octubre se crea Centrales Eléctricas de Cúcuta (Viene de la Compañía de Alumbrado Eléctrico de Cúcuta desde 1896)

1954

Se constituye como **Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios**

1955

Cambia de nombre a **Centrales Eléctricas de Norte de Santander**

1961

Adquisición de las Empresas de Energía de **Ocaña y Pamplona**

1975

Primera interconexión al SIN: Entrada en operación de la línea Paipa, Bucaramanga, Cúcuta a 230kV

1984

Entrada en operación de **Termotasajero**

1998

Venta de la Sociedad Termotasajero S.A. a Coopropal

2008

Entrada en operación del **Centro de Control**

2009

El grupo EPM adquiere el 91.5% de las acciones de CENS

2014

Inicia la ejecución del proyecto de Electrificación Rural, en el cual se beneficiaron a 6,400 familias aproximadamente

2018

Entrada en operación **Proyecto Sur del Cesar y repotenciación Línea 115 kV** Ocaña-Convención

2022

Puesta en operación de estaciones de carga eléctrica e instalación de soluciones solares fotovoltaicas

Hitos relevantes
del 2023

1. Obtuvimos reconocimiento por “Mejor acción de fortalecimiento económico en la región” otorgado por la Universidad de Santander – UDES.
2. Pusimos en operación la subestación San Roque en Sardinata, siendo crucial en el suministro de energía para satisfacer las crecientes demandas del sector productivo de la zona.
3. Apalancamos procesos de formación de linieros con el SENA en Cúcuta, San Pablo – Teorama y Campo 2 – Tibú y formación de Electricidad Industrial con mujeres.
4. Iluminamos la navidad en Cucutilla, Ragonvalía, Santiago, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y Pamplona.
5. Iniciamos procesos de inclusión laboral en nuestra planta de trabajadores.
6. Desarrollamos concursos interno y externo de innovación, fortaleciendo el ecosistema y apoyando la maduración de iniciativas.
7. Fuimos beneficiados en dos convocatorias ante MINCIENCIAS para estancias doctorales y postdoctorales.
8. Fuimos anfitriones del 2do Encuentro Nacional 2023 de Filiales de Energía del Grupo EPM en Calidad del Servicio.
9. Finalizamos proyecto de Electrificación Rural en el Catatumbo, gestionado con el Ministerio de Minas y Energía a través de los fondos FAER y FAZNI.
10. Pusimos en operación la Estación de Carga pública en Ocaña.
11. Incorporamos en nuestra cadena de valor el negocio de “Generación de Energía”.

CENS
como empresa del **Grupo EPM**



45 EMPRESAS

6 PAÍSES

8 NEGOCIOS

- **Generación de energía**
- **Transmisión de energía**
- **Distribución de energía**
- **Gas**
- **Provisión de agua**
- **Gestión de aguas residuales**
- **Gestión de residuos sólidos**
- **Comercialización de nuevas soluciones**

Somos filial del Grupo EPM

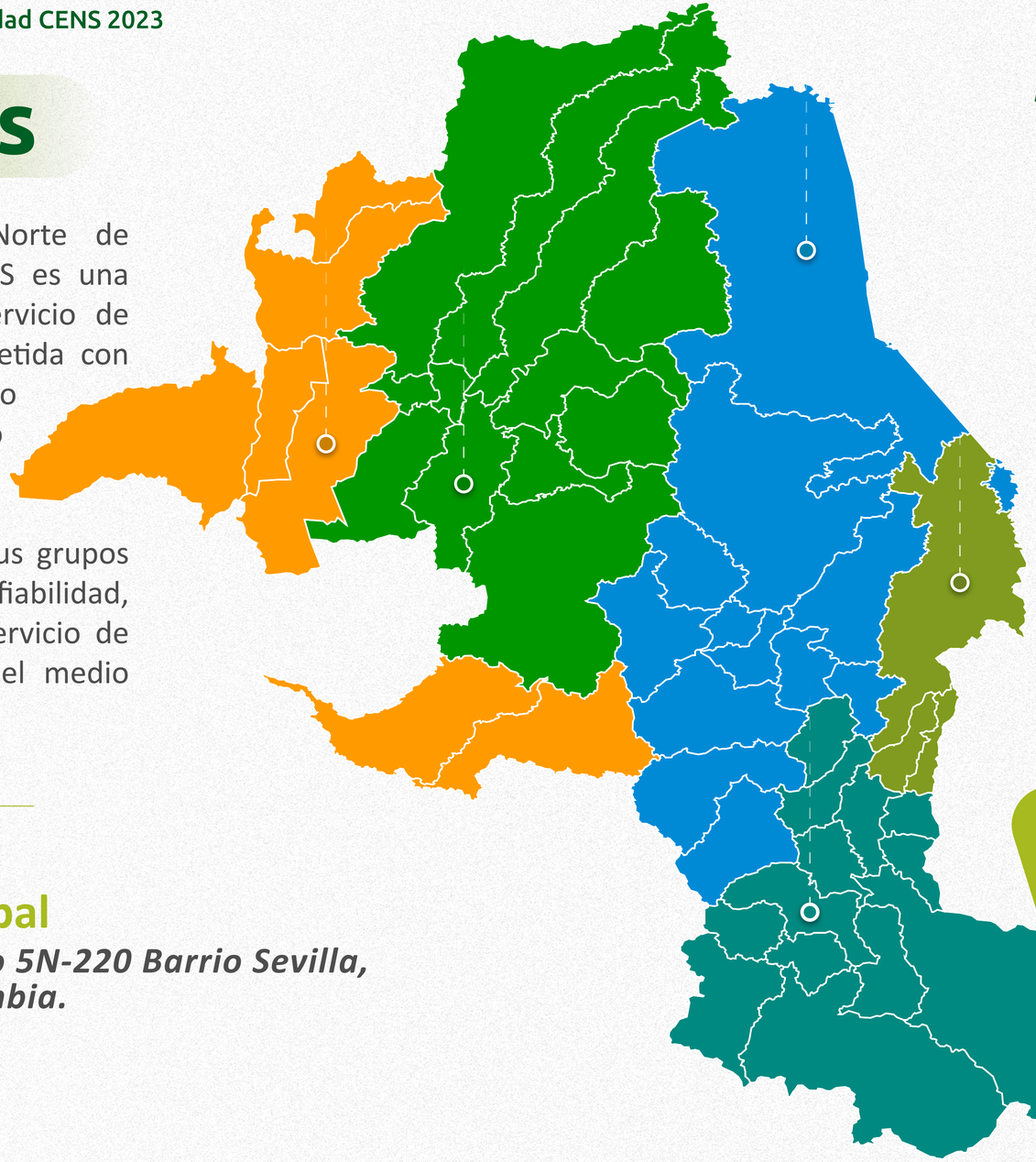
EPM es un grupo empresarial colombiano conformado por empresas que hacen presencia en Colombia, México, El Salvador, Panamá, Chile y Guatemala. Su estrategia es crecer con la gente, hablando el lenguaje de la sostenibilidad.

EPM es un grupo empresarial colombiano conformado por empresas que hacen presencia en **Colombia, México, El Salvador, Panamá, Chile y Guatemala.** Su estrategia es crecer con la gente, hablando el lenguaje de la sostenibilidad

En 2009, la Nación vendió tres empresas de energía eléctrica en Bogotá, incluyendo CENS. Las acciones de la nación fueron adquiridas por EPM Inversiones S.A. Posteriormente, el 23 de julio de 2009, Empresas Públicas de Medellín, como accionista de EPM Inversiones, adquirió el 12.54% de las acciones de propiedad del Comité Departamental de Cafeteros. Con esta transacción, el Grupo EPM se convirtió en el mayor accionista con una participación del 91.52%

Así somos

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P - CENS es una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, comprometida con el desarrollo humano sostenible. Actúa en el marco de la responsabilidad, transparencia y calidez, buscando generar valor a sus grupos de interés a través de la confiabilidad, eficiencia y calidad en el servicio de energía y en el cuidado del medio ambiente.



3 Departamentos

47 Municipios

40 en **Norte de Santander,**
6 en **Sur del Cesar,** y **1** en **Sur de Bolívar.**

5 Regionales

- **Pamplona** *13 municipios*
- **Tibú** *13 municipios*
- **Ocaña** *11 municipios*
- **Aguachica** *7 municipios*
- **Cúcuta** *3 municipios*

Población impactada

1,852,018 habitantes

(Fuente: Proyección DANE 2018)

Sede principal

Av. Aeropuerto 5N-220 Barrio Sevilla, Cúcuta - Colombia.

Nuestros negocios

01
Generación de energía
Generación de energía a través de fuentes de energía convencionales y no convencionales.

02
Transmisión de energía
Transportamos la energía eléctrica en niveles iguales o superiores a 220kV.

03
Distribución de energía
Transformamos la energía procedente del STN y la distribuimos a nuestros clientes a través del Sistema de Transmisión Regional (STR). Para tal fin realizamos pagos y contratos por el uso del STR.

04
Comercialización de energía
Para la comercialización de energía, compramos energía en contratos y en bolsa con el fin de soportar la demanda de energía de los mercados que atendemos. Vendemos energía a usuarios del mercado regulado.

Portafolio de servicios

- *Pruebas de PCB´s*
- *Mantenimiento de sistemas de iluminación*
- *Calibración y/o ensayos de medidores de energía eléctrica*
- *Mantenimiento predictivo y preventivo de subestaciones*
- *Estudios de conexión para autogeneradores*
- *Servicio de termografía*
- *Línea energizada*
- *Alquiler temporal de transformadores*
- *Prueba de equipos - subestaciones*
- *Arrendamiento de infraestructura*
- *Facturación y recaudo de terceros*
- *Planta de emergencia*

Capacidad instalada

29,098 km
de redes de transmisión y distribución

1,132 MVA
capacidad total de distribución

1,405 MVA
potencia de transformación instalada

24,322
transformadores de distribución

64
transformadores de potencia

42
subestaciones

Cobertura del servicio

Urbano
99.98%

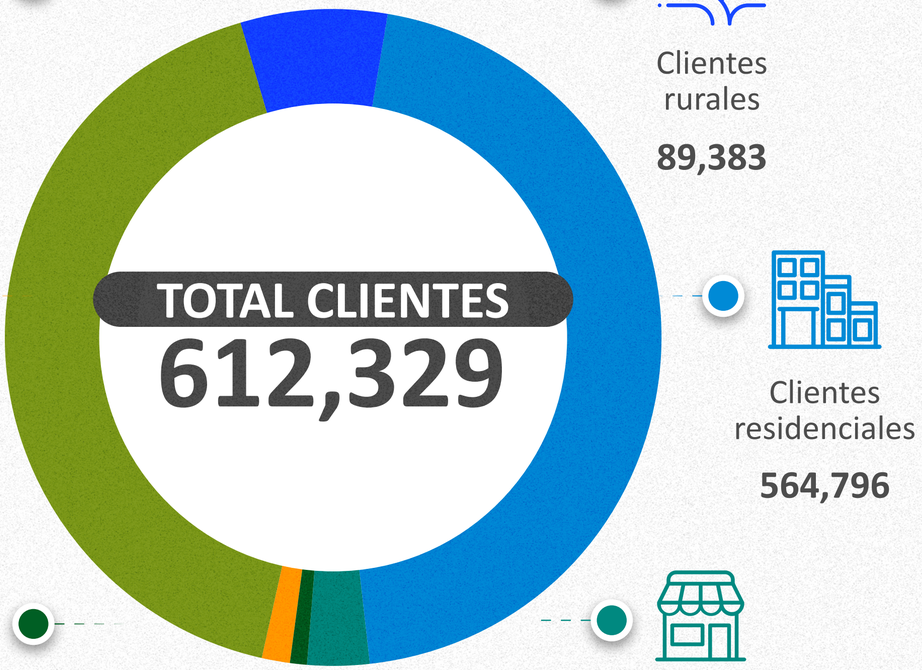
Rural
82.08%

Total
96.79%

Universalización del servicio **95.34%**



Clientes atendidos



Energía gestionada

Consumos de Energía
1,447 GWh/Año
(Gigavatios hora)

Ventas de energía
COP **$1,166,916,057,183**

Talento Humano

Personal de planta **664 trabajadores**

Hombres
471
(71%)

Mujeres
193
(29%)

Personal de firmas contratistas
2,301 trabajadores

3 Gobierno Corporativo



El Grupo EPM entiende el Gobierno Corporativo como **el sistema por el que las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración,** a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés.

Estructura de Gobierno CENS

Dirección

Asamblea General de Accionistas

Administración

Junta Directiva

Gerente General

Apoyan

Personal Directivo

Subgerente Distribución
Subgerente Subestaciones y Líneas
Jefe Área Gestión Comercial
Jefe Unidad Proyectos
Jefe Unidad Gestión Operativa
Jefe Área Finanzas
Jefe Área Servicios Corporativos
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo
Secretario General y Asuntos Legales
Auditora

Comités obligatorios y de Gobierno

Comité de Gerencia
Comité de Conciliación
Comité de Contratación



Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, está conformada por un total de 58 accionistas, entre ellos, **EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P.** las cuales cuentan con una participación de más del 10% del capital social en CENS

Adicionalmente, se pone de presente que CENS es una empresa de servicios públicos mixta, toda vez que, la composición accionaria se encuentra conformada por inversiones del sector público y privado así:

Sector público
99.8362 %

Sector privado
0.1638 %

Junta Directiva

Máximo órgano de administración de CENS, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo.

En sesión 121 del 29 de marzo de 2023, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el periodo 2023-2024, quedando conformada de la siguiente manera:

Posición	Rol JD	Nombre	Categoría	Cargo en EPM
1	**P**	**Andrés Moreno Múnera**	**Interno**	**Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía**
2	**VP**	Diego Humberto Montoya	Interno	Vicepresidente Gas
3		Gobernador de Norte de Santander	Socio	Gobernador de Norte de Santander
S1		Silvio Triana Castillo	Interno	Vicepresidente Comercial (E)
S2		John Jairo Celis Restrepo	Interno	Gerente Transmisión y Distribución Energía
S3		Carlos Mario Tobón Osorio	Interno	Gerente Gestión de Negocios e Inversiones

CONVENCIONES

P — Presidente de Junta

VP — Vicepresidente

Azul — Miembro representante de Socios

Gris — Suplente

Los perfiles de los miembros de Junta pueden ser consultados **AQUÍ**

https://www.CENS.com.co/accionistas/gobierno-corporativo#Perfiles-de-los-miembros-de-Junta-Directiva-160

Alta Gerencia

La Alta Gerencia de CENS, corresponde al órgano de Administración, el cual lo conforman el Gerente y el primer nivel de reporte directo. La administración de CENS, su representación legal y la gestión de los negocios están a cargo del Gerente, y cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión.



José Miguel González Campo
Gerente General



Pedro Enrique Galvis Nieto
Subgerente Distribución



Carlos Eduardo Solano Quintero
Subgerente Subestaciones y Líneas



Yogmar Alexander Leiva Ardila
Jefe Unidad Proyectos



Mario Alejandro Angarita Solano
Jefe Unidad Gestión Operativa (e)



Greever Johanna Ortiz Daza
Jefe Área Servicios Corporativos



William Mondragón Villamizar
Jefe Área Gestión Comercial



Carmen Yolanda Porras Carrillo
Jefe Área Finanzas



Javier Hernando Rodríguez Soto
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo



Erica Paola Sánchez Cera
Secretaria General y Asuntos Legales



Gladys Mabel Conde Sáenz
Auditora

Direccionamiento Estratégico y Modelo de Sostenibilidad

La estrategia del Grupo EPM es la dimensión direccionadora de la arquitectura empresarial, tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados; todos ellos soportados por el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo.

El Modelo de Sostenibilidad, hace parte de la estrategia y nutre la construcción de los componentes del Direccionamiento Estratégico.



Dimensión Estrategia
de la arquitectura empresarial



Modelo de Sostenibilidad
Base fundamental de la estrategia

Propósito Empresarial Grupo EPM

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

Políticas en Sostenibilidad

La empresa cuenta con políticas y lineamientos sólidos que rigen el equilibrio entre aspectos sociales, ambientales y económicos. Estos pilares fundamentales, enmarcados en principios de Derechos Humanos, ambientales y de sostenibilidad, se erigen como la brújula ética que guía nuestras acciones y decisiones. Reconocemos la importancia vital de este enfoque integrado, donde cada elemento contribuye a la creación de valor compartido y a la construcción de un impacto positivo en nuestra comunidad y entorno. La promulgación y cumplimiento de estas orientaciones no solo reflejan nuestra responsabilidad corporativa, sino también nuestro firme compromiso con el bienestar social, la preservación ambiental y la sostenibilidad económica.

Política de Gestión Ambiental

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009

https://www.CENS.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Gesti-n-Ambiental-140Política

Política de Derechos Humanos

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°698 del 25 de septiembre de 2009

https://www.CENS.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Derechos-Humanos-152

Política de Sostenibilidad CENS - Grupo EPM

Aprobada en Sesión Junta Directiva N°867 del 7 diciembre de 2022

https://www.CENS.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Sostenibilidad-141

Relacionamiento con Grupos de Interés

Nos comprometemos a establecer relaciones éticas y transparentes con nuestros grupos de interés. Para lograr esto, hemos implementado un Modelo de Relacionamiento que busca gestionar de manera integral y estratégica la relación con los grupos de interés, con miras a lograr competitividad y desarrollo sostenible. Este modelo se basa en una comunicación oportuna y bidireccional para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.



Dueños y socios • **Proveedores y Contratistas** • **Estado** • **Comunidad** • **Colegas** • **Clientes y usuarios** • **Gente CENS**

Materialidad

En CENS estamos comprometidos con la generación de valor y en la construcción de relaciones de confianza basadas en el diálogo y el conocimiento mutuo con los grupos de interés. Por eso, nuestro ejercicio de materialidad es el eje principal que nos permite identificar los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de la empresa y de la sociedad. La materialidad se sustenta en los Estándares GRI y en el modelo de relacionamiento con grupos de interés.

El Grupo EPM ha establecido, realizar cada tres años la identificación y actualización de asuntos relevantes con sus grupos de interés y anualmente hacer validación y seguimiento a su gestión, utilizando insumos internos y externos a la organización. Durante 2021 el Grupo EPM actualizó el ejercicio de materialidad, con participación directa de los grupos de interés y se obtuvo como resultado 11 temas materiales, que fueron aprobados e incorporados en la planeación y gestión de las empresas del Grupo, según sus particularidades. Los temas materiales y sus enfoques son:

Energías renovables

Enfoque

Oferta de soluciones limpias y confiables

Ampliación del portafolio energético del Grupo EPM, mediante energías renovables como la solar, la eólica, entre otras, en función de generar ofertas par aumentar la cobertura del servicio, especialiemente en los sectores rurarles; así mismo, satisfacer a clientes y usuarios que demandan soluciones alternativas.

Calidad y seguridad de los productos y sevicios

Enfoque

Características del servicio y la atención a clientes y usuarios

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con su continuidad, es decir, que el usuario pueda disfrutar del servicio de manera permanente. La calidad está relacionada con la modernización de la infraestructura, la calidad se asocia con la prestación de los servicios que contemplen la protección y cuidado de las personas y evite daños a terceros. Atención oportuna, mediante los canales pertinentes a las distintas condiciones de las personas, y capacidad de respuesta frente a las PQRS.

Gobierno corporativo

Enfoque

Equilibrio entre las decisiones del municipio con la gestión empresarial

Respeto del Convenio Marco de Relaciones entre la Alcaldía de Medellín y EPM.

Ética en la actuación

Ética en la toma de decisiones en las instancias del gobierno corporativo para garantizar la excelencia en la administración del Grupo EPM y su autonomía.

Bienestar laboral y adaptabilidad

Enfoque

Adaptabilidad

Capacidad de respuesta de los colaboradores, incluye el nivel directivo, frente a situaciones complejas y de crisis para salir fortalecidos; al mismo tiempo en la organización, la habilidad de actuar en escenarios cambiantes.

Crecimiento personal y profesional

Prácticas, políticas, procesos, modelos y acciones que contribuyen al desarrollo personal y profesional.

Claridad organizacional

Conversaciones constantes y asertivas entre todos los colaboradores con el objetivo de reconocer la contribución individual y colectiva al direccionamiento estratégico.

Derechos humanos

Enfoque

Servicios públicos domiciliarios como vehículos para la realización de derechos

Reconocimiento del rol que desempeña el Grupo EPM como prestador de SSPP esenciales para realización de los derechos humanos a la vida y la vivienda digna.

Debida diligencia en DDHH

Aeguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en DDHH adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales.

Tecnología e innovación

Enfoque

Formación y capacitación en nuevas tecnologías

Generación y gestión del conocimiento en nuevas tecnologías e innovación, que genere un impacto en la cultura organizacional del Grupo EPM, sus colaboradores y contratistas.

Adaptación a nuevas tecnologías

Implementación de nuevas tecnologías e innovación en relación con procesos, servicios y productos ofertados para un mejor posicionamiento en los mercados.

Transparencia

Enfoque

Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y reputación

Desarrollo de estrategias de relacionamiento, innovadoras, constantes y multidireccionales, con grupos de interés y otros actores, así como el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas que propicien la participación y el control social.

Informe frente a procesos de selección de Gente Grupo EPM y contratación y selección de contratistas

Entrega de información suficiente, pertinente, oportuna y clara sobre candidatos, perfil, formación, experiencia entre otros requisitos y sobre los criterios y procesos de contratación y selección de contratistas.

Solidez financiera

Enfoque

Competitividad y sostenibilidad de los negocios

Generación de ofertas competitivas y sostenibles que garanticen la adaptabilidad del Grupo EPM ante las condiciones de los mercados y su sostenibilidad financiera, mediante un portafolio de soluciones e inversiones que tenga en cuenta las consideraciones de los grupos de interés.

Gestión regulatoria de las tarifas

Fortalecer un relacionamiento e incidencia en política pública con las diferentes entidades para garantizar el establecimiento de metodologías y esquemas tarifarios que tengan valor, tanto para el grupo empresarial como para los usuarios.

Agua y biodiversidad

Enfoque

Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad

Desarrollo de acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo de agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad. Lo anterior alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las políticas nacionales de agua y biodiversidad, el Direccionamiento estratégico del Grupo EPM y criterios costo-eficiencia.

Cambio climático

Enfoque

Disminución de emisiones de GEI e infraestructura resiliente

Implementación de procesos, proyectos y atividades asociadas a las operaciones del Grupo EPM, que, por medio de la innovación tecnológica y en el entidimiento de las tendencias globales hacia la descarbonización de las peraciones, contribuya a la mitigación del cambio climático.
Construcción y modernización de la infraestructura necesaria, de manera que cuente con atributos de adaptabilidad ante eventos de variabilidad y cambio climático, garantizando el acceso, la continuidad y la calidad de los servicios.

Acceso y comprabilidad

Enfoque

Cobertura del servicio

Implica la prestación del servicio en los cascos urbanos y zonas rurales más apartadas, en el marco de la meta global de universalización de los servicios.

Generación de soluciones de servicio

Implica el desarrollo de soluciones no convencionales que consideren fuentes alternativas y tecnologías para la prestación de los servicios en atención de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.

CENS | Grupo-epm

Otras señales y recomendaciones de los grupos de interés

Los temas materiales son complementados con señales y recomendaciones, para el caso de CENS las señales son las siguientes:

Generación de alianzas estratégicas con actores del territorio

La generación de alianzas estratégicas con actores (públicos y privados) se convierte en una apuesta para la celebración de iniciativas conjuntas que den respuesta a las problemáticas propias de los territorios.

Implementación de procesos de formación comunitaria

Los procesos de formación comunitaria representan una oportunidad de generar capacidades que aporten al crecimiento y desarrollo sostenible mediante el conocimiento de los territorios y acercamiento de los grupos de interés a los atributos del servicio en los procesos de mejora continua.

Promoción de la economía local y el desarrollo

Promoción de la economía local y el desarrollo: Prácticas de contratación de servicios locales y contratación social que promuevan la competitividad y el desarrollo de la economía local en las zonas de influencia del Grupo EPM.



Compromisos con la Sostenibilidad Mundial

2013
Los 10 principios de Pacto Global

2015
Los principios rectores de Empresas y DD.HH

2015
Los 17 Objetivos de Desarrollo

En CENS nos comprometemos a contribuir al desarrollo sostenible a través de la adopción de los principales marcos de referencia internacional promovidos por las Naciones Unidas. Como parte de este compromiso, nos hemos adherido voluntariamente al Pacto Global desde el año 2013 y estamos implementando acciones relevantes para cumplir con los objetivos universales de poner fin a la pobreza, proteger la calidad del planeta y garantizar que todas las personas tengan las oportunidades suficientes para tener una vida digna y en paz.

Conoce como contribuimos al cumplimiento de los ODS:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Formación en el programa “Técnico en Montaje y mantenimiento de redes de distribución de energía, y “Técnico en Electricidad industrial” en alianza con el SENA ***(Meta 4,3)***

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Electrificación Rural Energía recargable
- CENS Ecoeficiente

(Meta 7.1, 7.2)

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Contratación de personal ***(Meta 8.5, 8.8)***

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Proyecto CENSNOVA ***(Meta 9.5)***

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Programa manejo de residuos ***(Meta 12.5)***

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- Programa de producción más limpia
- Plan de adaptación y mitigación al cambio climático

(Meta 13.2)

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Protección de áreas estratégicas
- Caracterización de flora y fauna en proyectos

(Meta 15.1, 15.5)

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Medición clima ético **(Meta 16.6)**

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Aliados para el desarrollo de iniciativas: Estado, Academia, Autoridades ambientales, gremios empresariales e industriales, cooperación internacional, cajas de compensación, entre otros.

5 CENS en una **Mirada**

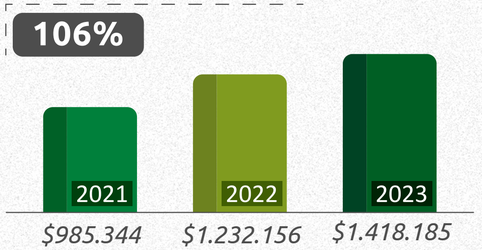


En 2023, implementamos varias iniciativas para acercarnos a nuestros más de **612 mil clientes** y contribuir al desarrollo de la región. Estas iniciativas se reflejaron en los resultados de diferentes indicadores técnicos, económicos, sociales y ambientales de la organización, los cuales se presentarán en este capítulo.

Generamos valor y progreso

Solidez financiera
Tema material

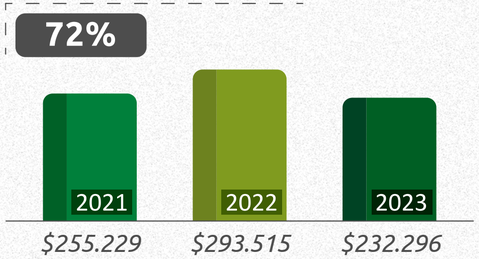
Ingresos (COP$ millones)



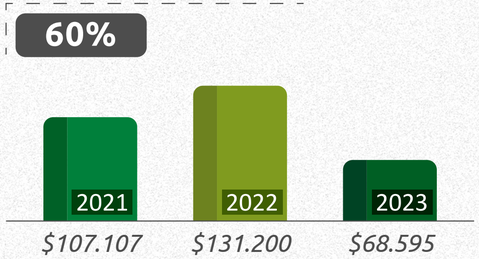
Fitch Ratings

Afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de CENS en 'AAA (col)' y 'F1+(col)

EBITDA (COP$ millones)



Utilidad Neta (COP$ millones)



Estos resultados financieros son producto de las mayores ventas de energía dado el crecimiento de la demanda en el mercado regulado y al reconocimiento de las inversiones ejecutadas en infraestructura, así mismo los costos de la operación comercial presentaron un aumento por la energía comprada en bolsa y por el crecimiento en el deterioro de la cartera debido la opción tarifaria.

Conoce los estados financieros de CENS 2023 haciendo clic aquí



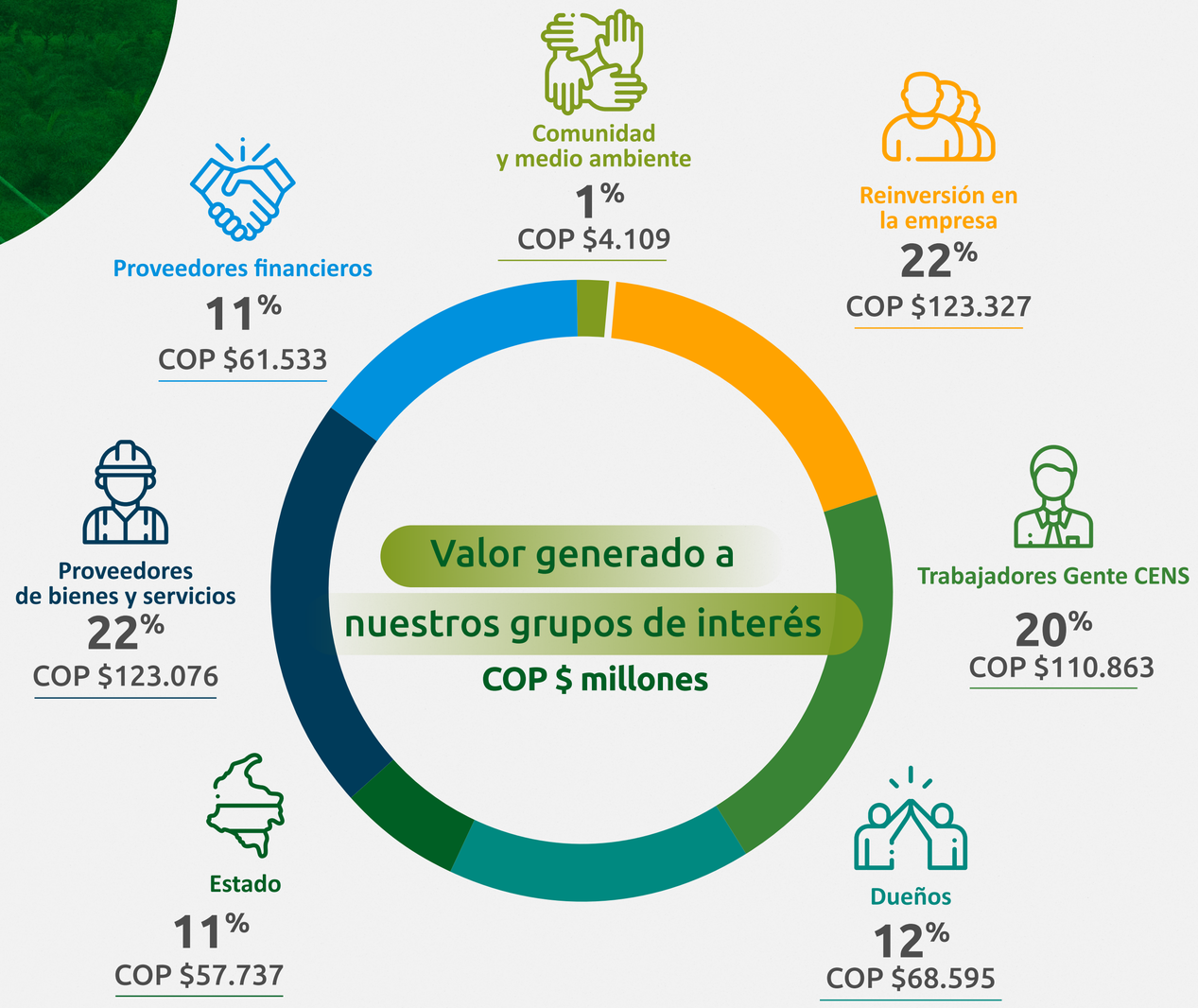
Otros indicadores a mencionar son:

Liquidez
- COP$ 60,313 millones

Subsidios Gobierno Nacional
- COP$ 192.465 millones

Deuda con sector financiero
- COP$ 618.895 millones

Indicador de cartera mayor a 60 días
- 2,59%



Los impactos por la aplicación de la Opción Tarifaria son:

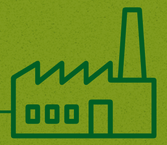
Usuarios



Durante el 2023, **los usuarios percibieron $131/kWh menos** del costo real del kilovatio.

Se les trasladará el valor pendiente durante 3 años soportados en la CREG 101-028-2023.

Empresas

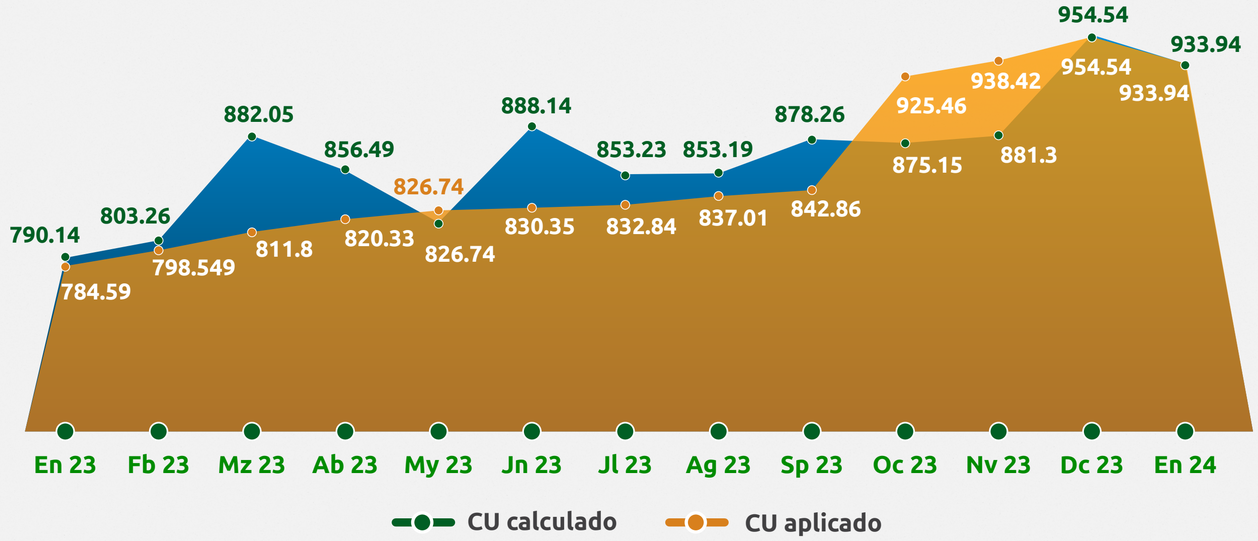


Asumió el pago de los diferentes componentes de la cadena del servicio implicando **esfuerzos de caja por COP$31,929 millones** solo en el 2023.

Los esfuerzos financieros acumulados de la organización a 31 de dic/23 son de **COP$174,632 millones.**

Adicionalmente el valor acumulado por Aj diciembre 2023 fue de COP$ 28,036 millones, con los precios de bolsa proyectado este valor se recuperará en la vigencia 2024.

Gestión de la tarifa
Tarifa aplicada VS Tarifa calculada

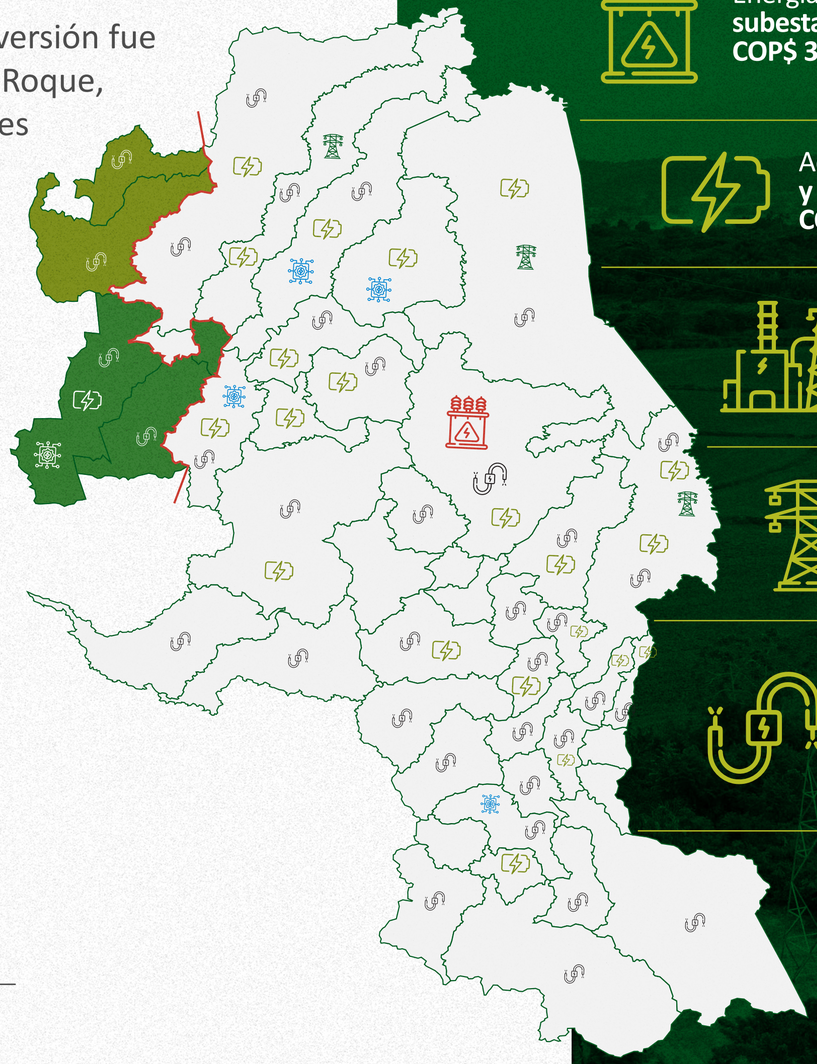


Invertimos para el futuro

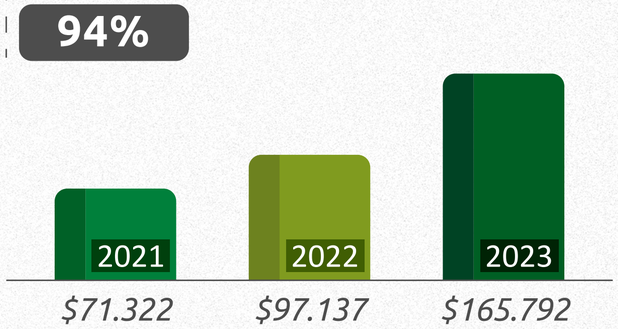
Calidad y Seguridad
Tema material

Plan de inversiones

Un aspecto destacado de nuestra estrategia de inversión fue la puesta en operación de la subestación San Roque, situada en el municipio de Sardinata. Esta obra es crucial en el suministro de energía para satisfacer las crecientes demandas del sector minero, agrícola y residencial de la zona. Adicionalmente, se logró la energización y operación del proyecto de compensación Ayacucho 115kV, fortaleciendo así la red eléctrica y mejorando la calidad del suministro de energía a los usuarios de los municipios del Sur de Cesar y Sur de Bolívar.



Inversión en Infraestructura (COP$ millones)



Principales inversiones

Energía para la productividad: **subestación y línea San Roque. COP$ 37.738 millones**

Acceso y energía segura: **gestión y control de pérdidas. COP$ 22.718 millones**

Fortalecimiento del sistema eléctrico: **expansión y reposición de subestaciones y líneas. COP$ 15.186 millones**

Renovación en alta tensión: **líneas 115 kV COP$ 29.396 millones**

Confiabilidad y continuidad: **expansión, reposición, mantenimiento de redes y transformadores de distribución COP$ 48.155 millones**

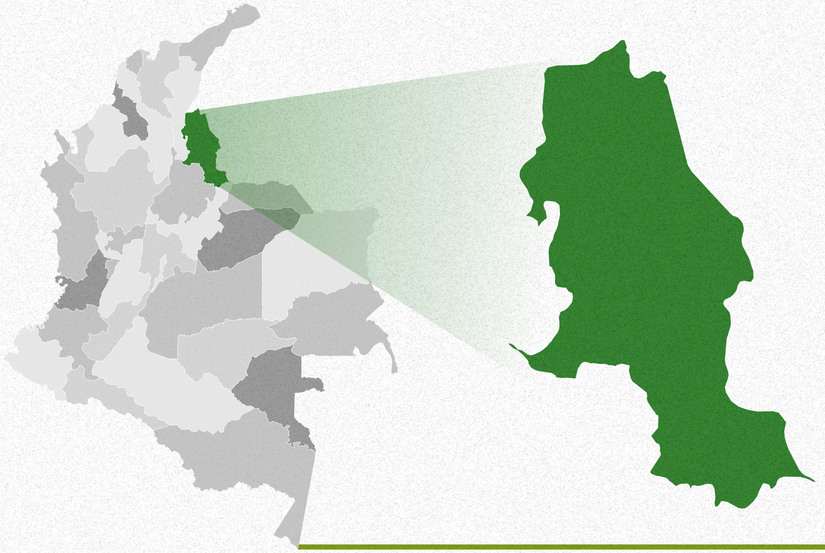
Infraestructura Moderna: **automatización de redes de distribución COP$ 2.710 millones**

Características del servicio

Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión

Sistema de Transmisión Nacional (STN)

99,95%



Sistema de Transmisión Regional (STR)

99,80%

Indicadores de calidad SAIDI y SAIFI

El indicador SAIFI cumplió con la meta establecida, registrando un resultado de 6.91 veces frente a la meta de 8 veces. Aunque el indicador SAIDI no alcanzó la meta CMI, manteniéndose en 27.33 horas en comparación con la meta CMI de 22.52 horas, cumplimos con la meta regulatoria de 27.62 horas.

SAIDI

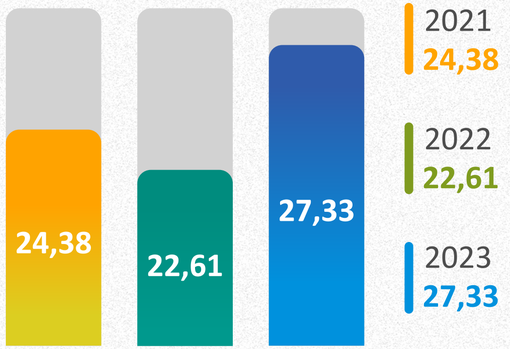
Tiempo de duración de la interrupción del servicio de energía

SAIFI

Frecuencia con la que se presenta una interrupción del servicio

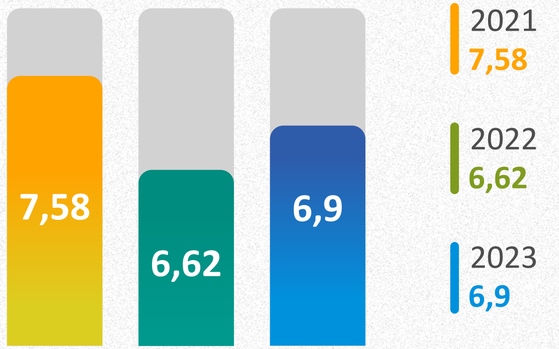
SAIDI (horas)

79%



SAIFI (veces)

114%



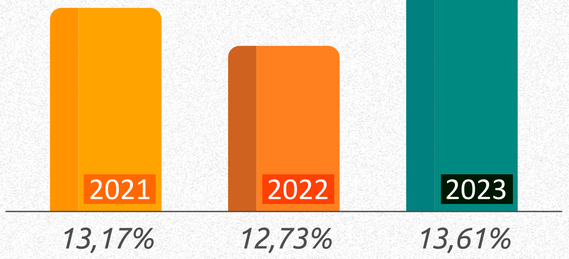
Gestión de pérdidas de energía

El indicador de pérdidas de energía - IP tuvo una ejecución del **13.61%** en el 2023, desde el cumplimiento de la meta CMI, se logró una ejecución del **91.62%,** mientras que, desde la perspectiva de la CREG, se logró una ejecución del **94.12%.**

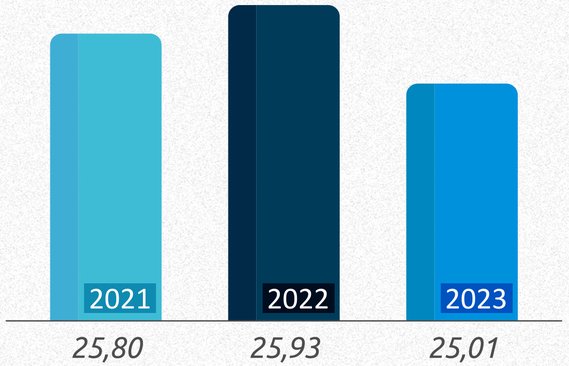
Así mismo, en esta vigencia se logró recuperar **18.154 GWh** de energía operativa y **6.857 GWh** de energía por vía administrativa, lo que generó beneficios económicos por un valor de **COP $13,526 millones.**

Pérdidas técnicas de energía - IP

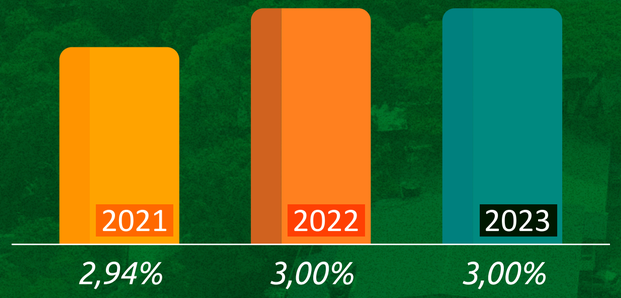
91%



Energía recuperada (GWh)



Nivel de Madurez Sistema Gestión de Activos (%)



Gestión de Activos

CENS obtuvo la certificación en el Sistema Gestión de Activos por segundo año consecutivo de acuerdo a la norma ISO 55001:2014 por PMM Enterprise Certification, alcanzando un grado de madurez 3 y evidenciando la competencia de la organización para gestionar los activos.

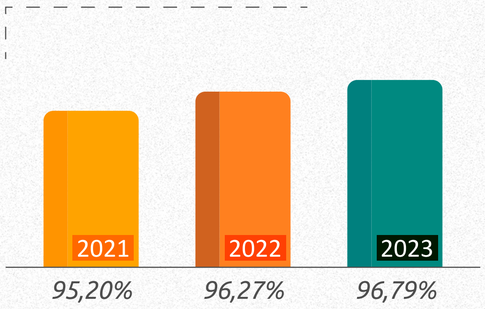
Acceso y Comprabilidad
Tema material

Contribuimos al territorio

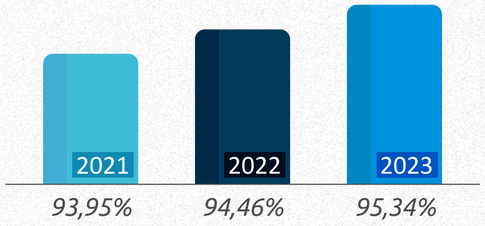
Cobertura del servicio

El índice de cobertura es una estimación y se fundamenta en datos recopilados de necesidades del servicio de proyectos presentados por particulares y por solicitudes del servicio de electrificación rural allegadas a CENS por parte de la comunidad. La cifra de viviendas utilizada para el cálculo proviene de una proyección de viviendas del período 2018-2035, realizada por el DANE y basada en los datos del CENSO 2018.

Cobertura del servicio



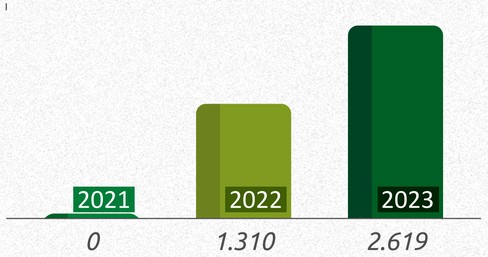
Universalización



Electrificación Rural

Continuamos llevando el servicio de energía eléctrica por primera vez a **2,619 familias** del sector rural de la región del Catatumbo con redes convencionales y soluciones solares a través de la ejecución de recursos del estado de proyectos FAER y FAZNI y recursos propios. Para estos proyectos se ejecutó un valor de **COP$ 31,712 millones,** de los cuales **COP$ 8,412 millones** son aportes de CENS

Usuarios Proyecto Electrificación Rural



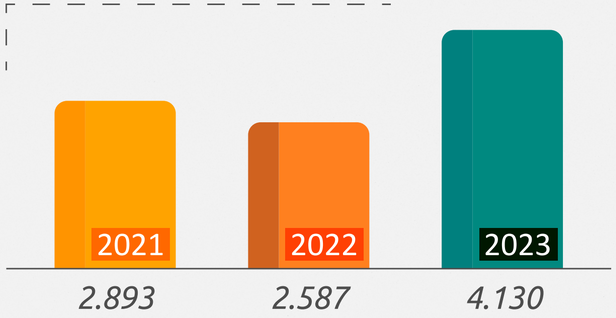


INVERSIÓN CENS	INVERSIÓN DE TERCEROS
PECOR COP$ 2,894 millones	FAER COP$ 18,328 millones
FAER COP$ 5,518 millones	FAZNI COP$ 2,251 millones
Total COP$ 8,412 millones	Total COP$ 20,579 millones

Gestión de población sin servicio

Seguimos llevando energía legal y segura a los asentamientos humanos y áreas dispersas, en esta vigencia se logró la vinculación de 4,130 usuarios superando la meta en 103% de los cuales 2,292 fueron asentamientos humanos y 1,838 usuarios dispersos.

Vinculación Población sin Servicio



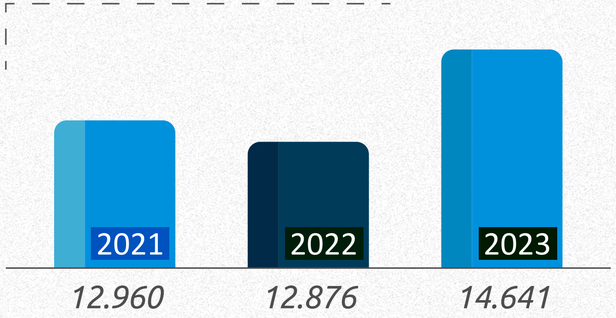


Conexión al usuario

Financiamos la infraestructura básica para conectar el servicio de energía a algunas viviendas del área de influencia, en esta vigencia se logró la conexión de 14,641 cuentas nuevas desagregados de la siguiente manera:

CÚCUTA	PAMPLONA	TIBÚ	OCAÑA Y AGUACHICA
9,301 usuarios	1,399 usuarios	988 usuarios	2,953 usuarios

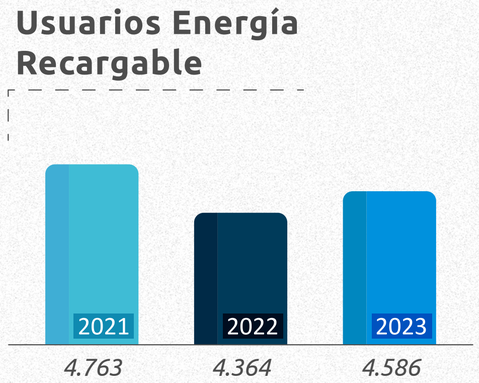
Conexiones al usuario



Generación de soluciones de servicios

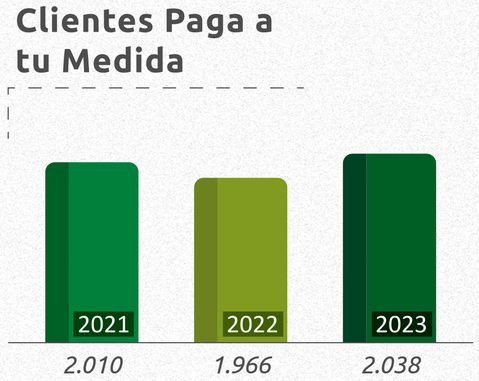
Energía recargable

Con esta iniciativa buscamos que más usuarios disfruten del servicio de acuerdo con sus posibilidades de pago, en esta vigencia se logró impactar a **4,586 hogares,** 47% más de la meta esperada para el 2023, con un alcance de 2,840 nuevas instalaciones para hogares sin servicio de energía y 1.746 medidores recargables instalados para clientes existentes con dificultades de pago. Lo anterior tuvo una inversión de **COP$ 4,785 millones.**



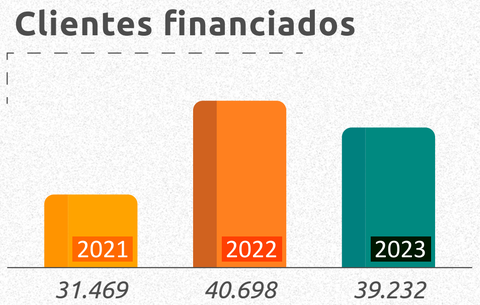
Paga a tu medida

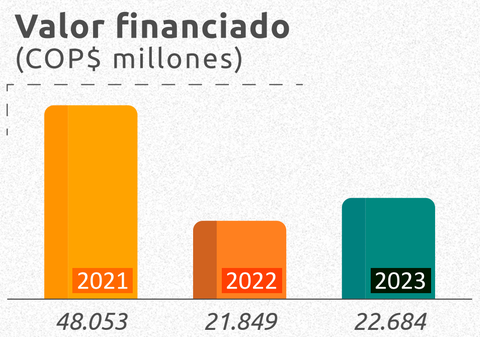
Con esta iniciativa los clientes pueden pagar su factura en tres (3) pagos de acuerdo a sus capacidades, en 2023 se vincularon a esta iniciativa **2,038 clientes.**

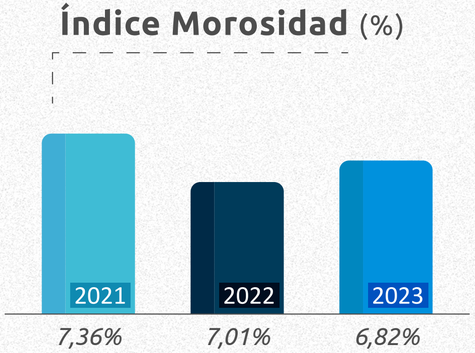


Financiación de cuentas y morosidad

Financiamos las cuentas de aquellos clientes con dificultades de pago, ofreciéndoles tasas de interés bajas y plazos amplios para que puedan normalizar su cuenta. En esta vigencia financiamos **39,232 clientes** por un valor de **COP$ 22,684 millones,** disminuyendo así el porcentaje de morosidad en **6.82%.**









Espacios con nuestras comunidad

- Impactamos 29,000 personas en las estrategias de Cercanía, Cuidamundos, Buenos vecinos, Brigadas educativas y encuentros de formación de líderes en eficiencia energética, uso legal y seguro del servicio y cuidado del medio ambiente.
- Fortalecimos nuevos liderazgos con las academias Ubuntu, 180 jóvenes

VOLUNTARIADO Corporativo

Aportando a los territorios

Realizamos **6 voluntariados corporativos,** con la participación de **208 trabajadores** en instituciones educativas de Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica y una inversión de **COP$ 91 millones.**



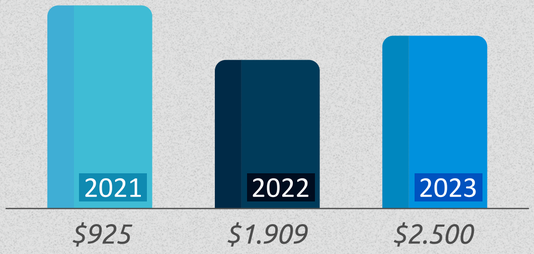


Encendamos la Alegría

Uno de nuestros logros más destacados en el 2023 fue la implementación del alumbrado navideño bajo conceptos temáticos, contando historias y generando emociones a través de la iluminación. Cada municipio tuvo su propio concepto, lo que permitió generar experiencias memorables para los residentes y visitantes. Desde maravillosos paisajes invernales hasta escenas navideñas tradicionales, despertando la alegría de la temporada en todos los corazones.

Los municipios beneficiados fueron Cucutilla, Ragonvalía, Santiago, Ocaña, Cúcuta, Tibú, Aguachica y Pamplona con una inversión de COP$ 2,500 millones.

Inversión Alumbrado Navideño (COP$ millones)



Modelo de Integración al Territorio - MIT





Apalancamiento procesos formativos en alianza con el SENA

Gestionamos programas de formación de linieros SENA en Cúcuta, San Pablo – Teorama y Campo 2 – Tibú y de Electricidad Industrial con mujeres, beneficiando a **112 aprendices** en alianza con ACDI VOCA y Colombia Transforma.

Desarrollamos alianza con el SENA para aportar a la promoción de eficiencia energética con jóvenes SENA en formación, realizando **1,098 visitas** casa a casa.

Apalancamiento de Contratación Local

Estamos desarrollando gestiones administrativas para el desarrollo de la contratación social en CENS e iniciamos piloto de georreferenciación de redes eléctricas en Tibú.

Fortalecimiento de comunicaciones diferenciadas por regiones

Fortalecimos las relaciones y comunicación con las regionales y se completó la presencia en radio en todos los municipios MIT.

Desarrollo de iniciativas comunitarias en proyectos

Definición de criterios y ruta metodológica para aportar a proyectos de beneficio comunitario y se estableció piloto Vereda J10-Quemadero Tibú en alianza con cooperación internacional, alcaldía y comunidad

Fortalecer la seguridad física en las operaciones

Se capacitaron más de **300 trabajadores** en los 6 protocolos de seguridad de prevención y autocuidado y se definieron criterios de seguridad física en las condiciones particulares de los contratos.



Avanzar en Cobertura de energía eléctrica

Se construyó Modelo de estimación de costos y priorización de necesidades de electrificación rural a través de un desarrollo tecnológico.

Electrificamos **6 sedes educativas** rurales en Tibú a través de la instalación de paneles solares y dotación de equipos de cómputo, impactando a 108 estudiantes en articulación con cooperación internacional.

Fortalecer la infraestructura eléctrica en zonas rurales

Estructuración del caso de negocio para el plan de reposición de 30 mil postes de madera por postes de fibra de vidrio ubicados en el área de influencia de CENS.



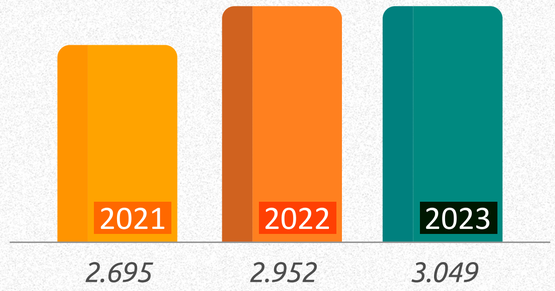
Eventos y patrocinios

Apoyamos eventos deportivos y culturales como la Media Maratón, Liga Nortesantandereana de Rugby, Club de Baloncesto “Motilones del Norte”, Clásico de Ciclismo RCN, Fiesta del Libro 2023, entre otros con una inversión de **COP$260 millones.**

Generación de empleo

Le apostamos al empleo digno, en el 2023 incrementamos la generación de empleo pasando de **2.952** a **3.409** trabajadores directos e indirectos, que equivale a un aumento del **13%** con respecto al año anterior.



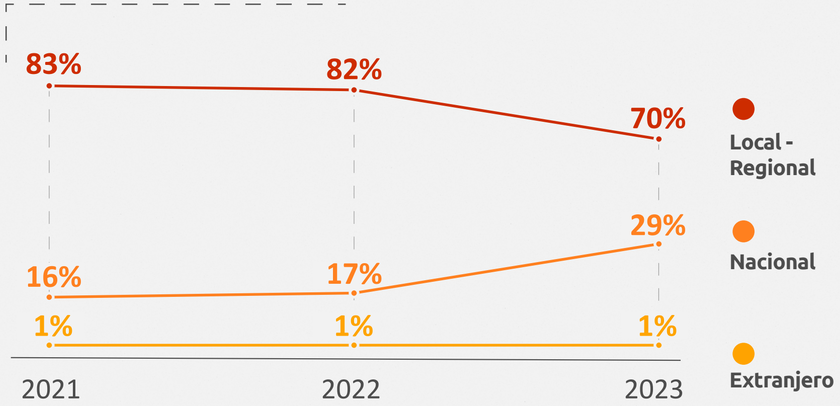


Procesos de contratación

Para la adquisición de bienes y servicios gestionamos **415 contratos** por un valor de **COP$ 358 mil millones,** de los cuales 122 corresponden a contratación local-regional por COP$ 125 mil millones, el cual representa el 29% del valor total de la contratación anual.

Se implementó el esquema de contratación local-regional, lográndose adjudicar 2 procesos bajo este esquema por un valor de COP$ 1.828 millones

Cantidad de contratos adjudicados



Comprometidos con nuestros clientes

SOMOS Grupo EPM

Se implementó el Programa SOMOS que busca atender las necesidades del cliente, proporcionando financiaciones para electrodomésticos, servicios de ingeniería y soluciones solares, incentivando la contratación local con la vinculación de aliados regionales en nuestras líneas de créditos, logrando disponer **600 créditos** por un monto de **COP$ 2,088 millones.**

Eventos ViveSomos

En el 2023 se inscribieron 3.086 clientes de CENS al programa.

Contamos con 12 aliados comerciales

CrediSOMOS Ágil

ASYCO así como suena! · AXI MUEBLES ¡lo mejor para tu hogar! · CREDINORTE · LA ISLA DEL CONDE Whatever You Want! · Rayco Hace más fácil vivir · FERRETITO

CrediSOMOS ECO

SOLGGEN · BARI ENERGY

CrediSomos Empresas

CENTRAL DE INGENIERIA S.A.S NIT. 800.216.957-3 · INVERCOLD · INGESSA INGENIERÍA QUE TRANSFORMA VIDAS · TEPROC

Facturación en sitio - FENS

Llegamos a 151,436 clientes que corresponde al 26.21% del total de los clientes facturados.

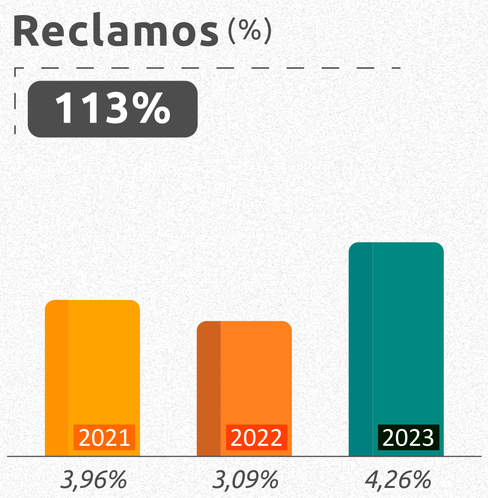


Experiencia del cliente

- Creación de nuevo grupo de trabajo dedicado a movilizar experiencias positivas para nuestros clientes.
- Fomentamos y promovimos en Gente CENS, una cultura centrada en el servicio.
- Destacamos la iniciativa de la escuela "Embajadores de Marca", un espacio donde capacitamos y empoderamos a nuestro personal para convertirse en verdaderos embajadores de la calidad y excelencia en el servicio.

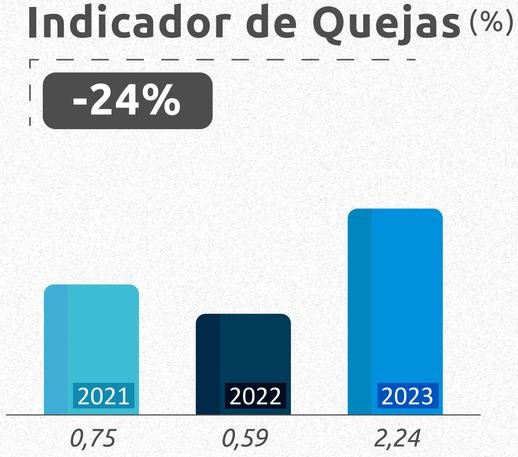
Indicador de reclamos

Se logró cumplir con la meta establecida, obteniendo un resultado promedio de **4.26** en comparación con la meta de **4.9** para el año 2023, a pesar de la incertidumbre normativa y regulatoria relacionada con los servicios públicos domiciliarios, el aumento de la temperatura y el aumento de la tarifa.



Indicador de quejas

El indicador de quejas ha sido impactado por situaciones relacionadas con afectaciones climáticas en el área de influencia de CENS, orden público y dificultades en la gestión de compra para el suministro oportuno de equipos como transformadores. Estos factores generaron demoras en la atención de daños o fallas reportadas por nuestros clientes, lo que impidió el cumplimiento del indicador a partir del mes de mayo de 2023.



Servicio al cliente

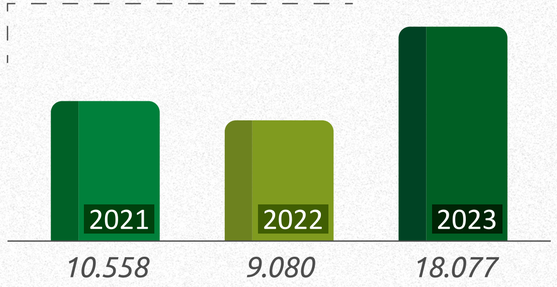
Para mejorar la experiencia del cliente, se creó un grupo de trabajo y se reorganizó el equipo de atención a clientes, dentro de los principales cambios está la vinculación de 9 funcionarios y una estructura que busca mayor agilidad y cercanía con el cliente.

Así mismo, se identificaron y priorizaron 5 desafíos para trabajar desde el frente de experiencia, los cuales son:

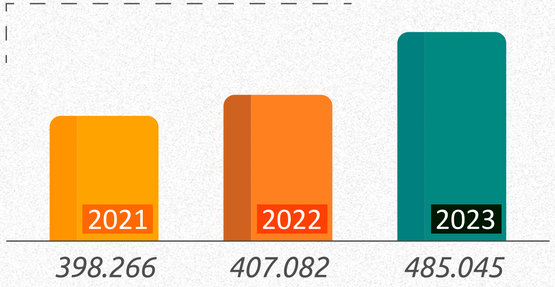
- **Acceso al servicio de energía**
- **Disponibilidad del servicio**
- **Precio (tarifa y servicios del portafolio de CENS)**
- **Agilidad en la atención de necesidades de los clientes**
- **Humanidad en cada iniciativa, proyecto y oferta que genera la compañía**

Transacciones en los canales disponible por CENS

Transacciones Canal Escrito

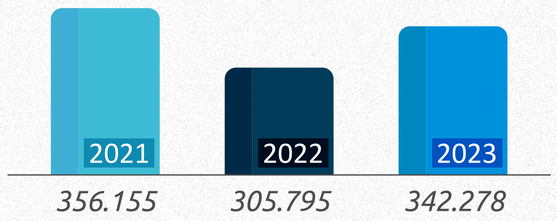


Transacciones Canal Presencial

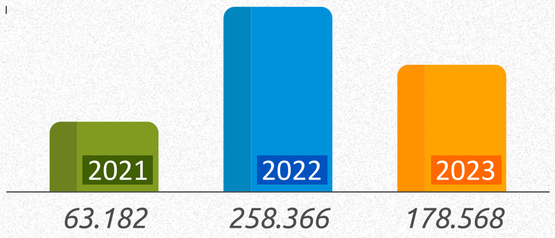


El canal presencial incluye las solicitudes clasificadas como verbal y asesor en línea

Transacciones Canal Telefónico



Transacciones Canal Digital

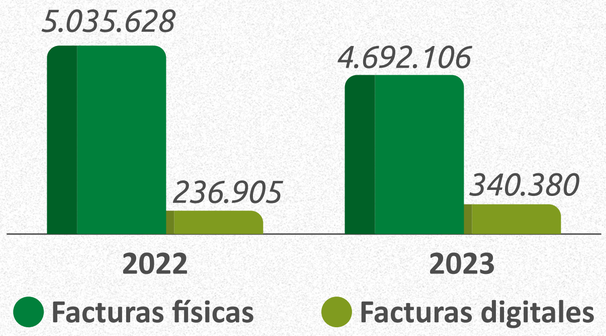


El canal digital Incluye lo recibido mediante radica tu PQR, correo soporte.clientes, SACPAC, asesor virtual, chat y redes sociales. Adicionalmente incluye la transaccionalidad del WhatsApp Lucia hasta el 24 de Julio del 2023, lo anterior dada la indisponibilidad de este medio.



Facturación

Se viene avanzando en la promoción del uso de la factura digital para la reducción de consumo de papel y contribuir así al cuidado del medio ambiente.



Promovemos nuestro talento

Bienestar laboral y adaptabilidad

Tema material



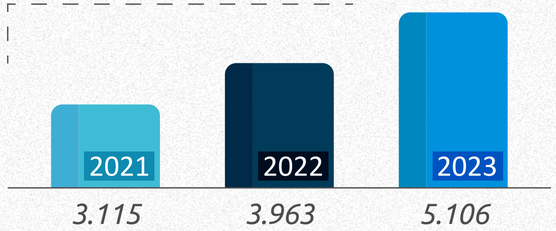
Medición Great Place to Work ®

En 2023 se realizó nuevamente la medición de Great Place to Work ® con la participación de 616 trabajadores, en donde se obtuvo un 82% en afirmaciones para GPTW, las cuales permitieron a CENS mantener la certificación por segundo año como un Gran Lugar para trabajar con una calificación de Muy sobresaliente.

Bienestar laboral y beneficios

Fomentamos la calidad de vida de los trabajadores y sus familias a través de diferentes programas de bienestar. En 2023 ejecutamos COP$ 5.106 millones en el programa de beneficios en temas de salud, estudio, traslados, bonificaciones y obsequios para los trabajadores y sus hijos.

Valor Programa de Beneficios (COP$ millones)



Así mismo dentro de las medidas tomadas por la empresa para generar bienestar a sus trabajadores, se resaltan la opción de manejo de horarios flexibles y teletrabajo, teniendo los siguientes resultados:

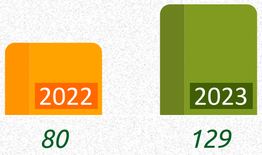
Horarios flexibles

En 2023 inició la medida de horarios flexibles el cual es un sistema de bienestar que permite a los trabajadores manejar su horario de trabajo con el fin de lograr un balance entre la vida laboral y la personal a la vez que asegura el cumplimiento de las horas semanales de trabajo, con esta iniciativa se beneficiaron **130 trabajadores** quienes tomaron esta opción de manera voluntaria.

Teletrabajo

En esta vigencia se presentó un incremento de trabajadores que tomaron la opción de teletrabajo.

Trabajadores en teletrabajo



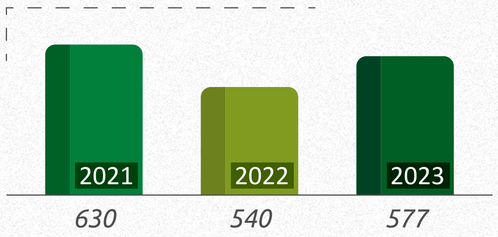
Formación y desarrollo



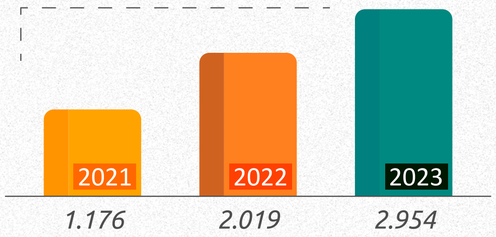
Como iniciativa relevante en 2023, por medio de las actividades del Programa Desarrollo de Líderes, se logró el fortalecimiento de la Competencia Liderazgo Personal Consciente con talleres dirigidos a los Profesionales P2 (62 participantes), Lideres de Equipo de Trabajo (18 Participantes) y el Equipo Directivo (11 Directivos).

La empresa destina recursos importantes en el Plan de Aprendizaje y auxilios educativos a trabajadores, los cuales mencionamos a continuación:

Valor Plan de Aprendizaje (COP$ millones)



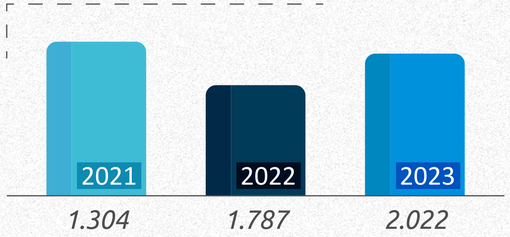
Auxilio de estudio a trabajadores (COP$ millones)



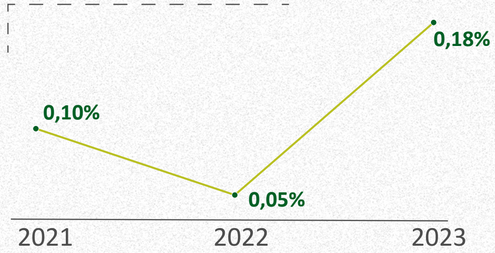
Seguridad y salud en el trabajo

Trabajamos para reducir los riesgos laborales en nuestros trabajadores, promoviendo la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Sin embargo, en el 2023 se presenta un incremento en el Índice de lesiones incapacitantes – ILI debido a 4 accidentes de trabajo considerados como graves, que ocasionaron incapacidades mayores de 30 días, lo que aumenta este resultado.

Inversión en SST (COP$ millones)



Resultado ILI (%)



Selección de personal

- Logramos provisionar 64 plazas vacantes, 27 generaron asCENSos y 37 vinculaciones nuevas, dos de ellas para personas en condición de discapacidad.
- Se presentaron en total 28 retiros de personal, 12 de ellos por pensión de invalidez y vejez, 15 por renuncia voluntaria y una muerte.

Cambio climático
Tema material

Hechos que protegen el planeta

- Ampliación del sistema de monitoreo ambiental de variables climáticas de CENS a través de la instalación de **6 nuevas estaciones** en los municipios de Pamplona, Durania, Chinácota y el Carmen en Norte de Santander y Aguachica y Gamarra en el sur de Cesar.
- Durante el 2023 se logró la reducción en un **60%** de las emisiones asociadas al uso de SF6 como medio aislante en equipos eléctricos de subestaciones.



Movilidad Eléctrica

- Inauguramos estación de carga pública en Ocaña, con el fin de habilitar un corredor vial entre Cúcuta y Bucaramanga, y adicional permitir un lugar de carga para las personas que viajan por la Ruta del Sol.
- Implementamos proyecto piloto de movilidad eléctrica “Ruta Patrimonial y Cultural del área metropolitana”, para promover la transición energética en el sector transporte.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2022	AÑO 2023
Energía suministrada para el servicio de Carga Pública	kWh	1,479	8,524
Usuarios vinculados a la oferta Carga Pública	# Usuarios acumulado	10	17
Inversión	Millones de pesos	COP $665	COP $197

Economía Circular

Además de lo anterior, una de las líneas que también se ha venido abordando en innovación es lo asociado con Economía Circular, resaltando lo siguiente:

Gestión de postería

Desintegración de **2,465 postes** de concreto en la regional Ocaña, Aguachica y Cúcuta con LITO el gestor autorizado. Los elementos metálicos y pétreos obtenidos de la desintegración de los postes se reincorporan al ciclo productivo como materias primas (parte metálica)

2.465
postes desintegrados

- 336 en Ocaña
- 273 en Aguachica
- 1,856 en interferías – Cúcuta

COP$139 millones
Valor de la gestión

Gestión de residuos ordinarios

Se generó en la sede Administrativa de Sevilla en Cúcuta 25,821.9 kg de Residuos Ordinarios No Peligrosos, de los cuales se realizó la separación en la fuente y posterior entrega al Centro de Aprovechamiento de Veolia para su aprovechamiento de 2,669.1 kg equivalente a un 10,34% de total, los cuales fueron reincorporados al ciclo productivo como materia prima.

Gestión RAEE

Gestión ambientalmente segura de 10.277 Kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos – RAEE con LITO gestor autorizado.

Gestión de transformadores

En el 2023 se resaltan las siguientes gestiones en cuanto a la reutilización, ampliación de la vida útil y valorización de los componentes del sistema de la red eléctrica:

- Se realizó la reparación de 939 equipos, los cuales quedaron habilitados nuevamente para ser instalados en la red.
- Se realizó el mantenimiento de 25 equipos.
- Se desmantelaron 175 equipos, de los cuales se realizó el aprovechamiento de sus componentes que se destinaron para su valorización.

COP$1.592 millones
Valor de la gestión

Agua y biodiversidad

Tema material

Desarrollamos acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo del agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad.

Dentro de las principales acciones desarrolladas se tiene:

- Convenio de pago por servicios ambientales como compensación, logrando mantener 40 familias vinculadas bajo acuerdo de conservación de 80 Ha en Tibú, así mismo se logró con ellos la siembra de 11.000 árboles en sus predios que contribuyen a mejorar los servicios ecosistémicos de la región del Catatumbo.

- Inventario arbóreo de áreas verdes de CENS a fin de determinar el componente verde de las instalaciones y gestionar requisitos normativos para su mantenimiento.

- Toma de muestra a 346 equipos y la instalación de 411 etiquetas, contribuyendo a la meta establecida por la resolución 0222 de 2011 para el año 2024, con la ejecución del año 2023 se estima alcanzar el 93% en el avance de la identificación y marcado.

- Durante la vigencia 2023 en el Plan de Compensaciones se obtuvieron los siguientes resultados:
  - Rehabilitación de 3.75 hectáreas con la siembra de 4172 individuos arbóreos.
  - Rehabilitación de 14.36 hectáreas con la siembra de 8975 individuos arbóreos.
  - Se realizó el rescate, traslado y reubicación de la flora en veda del área de influencia directa del proyecto Planta Zulia - San Roque.

Energías renovables

Tema material

Exploramos nuevos horizontes

- Como hito relevante se tiene la inclusión de Generación de Energía en nuestra cadena de valor con la formulación del **Proyecto Tonchalá.**

- Instalamos **9 soluciones solares** a usuarios residenciales y comerciales, con capacidad de 310 kWp de potencia por **COP$1,144 millones**

Tecnología e innovación

Tema material

Transformación Digital

Desarrollo de **27 automatizaciones RPA – Automatización Robótica de Procesos,** buscando agilizar operaciones, obteniendo ahorros por **COP$ 775 millones.**

Indicador	Unidad de medida
Inversión	COP$ 198 millones

Incluye valores aproximados según la dedicación de Licenciamiento de software

Costo y gasto	COP$ 393 millones

Incluye valores aproximados según la dedicación de: Personal, Infraestructura y Plataforma tecnológica de servicios

CENSNNOVA

En CENS la innovación se gestiona a través de la iniciativa CENSNNOVA, centrada en el crecimiento conjunto con la comunidad a través de la innovación y eficiencia operacional, se crea como la columna vertebral de nuestra visión en el ámbito de la innovación.

COP$761 millones
inversión

CENSNNOVA tiene estructurada una estrategia multifacética que abarca desde el fortalecimiento de relaciones con actores clave del ecosistema de innovación hasta la generación de capacidades innovadoras mediante proyectos estratégicos.

Ecosistema

En línea con nuestra visión de fomentar la colaboración y el trabajo conjunto, en 2023, fortalecimos significativamente el relacionamiento con actores del ecosistema de innovación en la región, a través de:

- **InnovAcción CENS 2023:** 76 personas impactadas, 39 propuestas concursantes, 3 propuestas ganadoras.
- **Formación en programación de videojuegos:** +75 niños formados/ +75 prototipos de videojuegos con temática de Cuidamundos.
- **IT Challenge CENS – Unilibre:** 1 reto entregado, 1 equipo premiado en el bootcamp.
- **Aula Móvil STEAM Siemens/ BBVA/ Alcaldía de Cúcuta:** 89 personas impactadas

Mindset

Movilizar el mindset corporativo hacia la innovación ha sido una piedra angular de nuestra estrategia.

- **InnovAcción In House 2023:** 88 personas impactadas, 19 propuestas finalistas, 5 propuestas ganadoras.
- **Campaña de transformación cultural:** +192 personas impactadas.
- **Club de lectura:** 37 integrantes.



Proyectos

CENSNNOVA ha canalizado la innovación hacia la materialización de proyectos estratégicos que no solo fortalecen las capacidades internas de CENS, sino que también generan un impacto positivo en el territorio.

INNOVACCIÓN Concurso

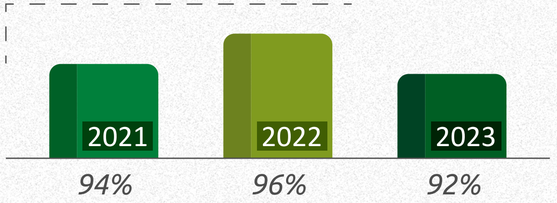
1. **Planeación de Infraestructura/Operación del Sistema CENS – UIS. Estancia postdoctoral convocatoria 934 MINCIENCIAS – Proyecto DERS.** Financiación externa **$309.140.543 COP.** Rol: entidad ejecutora.
2. **CET/ Mantenimiento Distribución CENS - UFPS. Avance en la ejecución del proyecto de estancia corta para la identificación de fallas de aisladores con fotometría de drones.** Financiación externa **$212.499.668 COP.** Rol: Aliado estratégico del sector productivo.
3. **Control Pérdidas CENS – FESC: Estabilización RIHANA.** Iteración + 200 algoritmos. Eficiencia actual 80%. En testeos de resultados en campo.
4. **Proyecto AMI CENS – Unipamplona:** Eficiencia Energética AMI Algoritmo base con eficiencia inicial de +90% en etapa de testeo y pruebas de laboratorio.
5. **Mantenimiento Subestaciones CENS – Iberoamericana:** Software de registro de proceso de revisión de maquinaria de las subestaciones.



Promovemos y actuamos con integridad

Cumplimiento del 92% del PAAC, resaltando el fortalecimiento en la identificación de riesgos de corrupción, racionalización de trámites y servicios virtuales, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información.

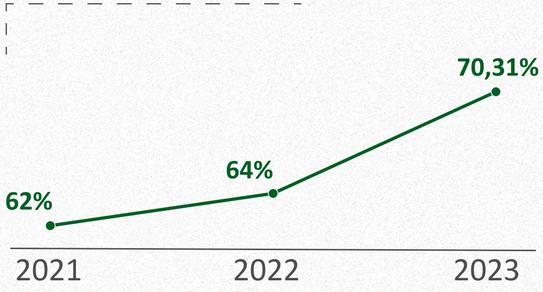
IPlan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC (%)



Clima Ético

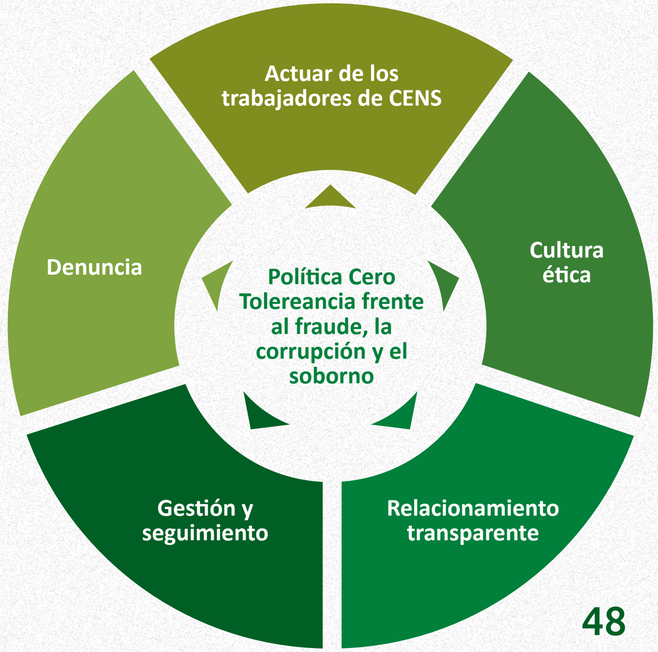
Medición del Clima Ético 2023 abarcando el 70.31% de la planta de personal CENS. Mejorando la medición de Principios Corporativos.

Participación de trabajadores



Fortalecimiento de la cultura

- Divulgamos 14 piezas de comunicación y realizamos cuatro espacios de inducción para socializar el mapa de riesgos de fraude y corrupción, generación de cultura de reporte de conflicto de intereses e interiorización de política y lineamientos de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno.
- El 92% de los trabajadores aceptaron la declaración de transparencia.
- Gestionamos 14 reportes de situaciones asociadas a conflicto de intereses de acuerdo con lo establecido en el Manual de Conflicto de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo.



Rendición de cuentas

Realización de **3 espacios de rendición de cuentas** sobre la gestión 2022 dirigido a Gente CENS, Accionistas y Líderes de Opinión, realizados de manera presencial con la participación de **186 personas.**













Derechos humanos

Tema material

En CENS, creemos firmemente que la promoción y el respeto de los Derechos Humanos son esenciales para fomentar la equidad y el desarrollo sostenible en nuestro territorio. En la vigencia 2023 fortalecimos la formación en este tema y nos sumamos a lineamientos nacionales.

Generación de capacidades

Promovimos la participación en espacios de formación para la generación de capacidades del grupo de interés gente CENS y trabajadores contratistas, resaltando los siguientes:

494 trabajadores
de planta y contratistas formados en DD.HH

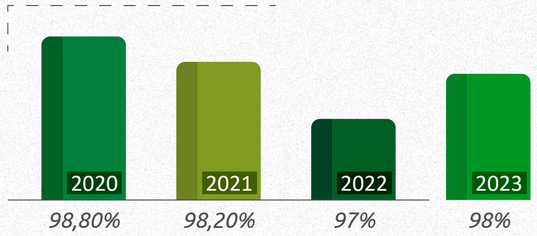
Espacio de formación	Espacio de formación	Espacio de formación
Curso virtual Empresas y Derechos Humanos - HCM	180 trabajadores CENS	EPM
Curso Empresas y Derechos Humanos	29 trabajadores CENS	Fundación Ideas para la Paz
Foro en DDHH	46 trabajadores directos y contratistas	EPM
Política DDHH y mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH para proveedores y contratistas	239 trabajadores contratistas	CENS

Debida diligencia en DD.HH.

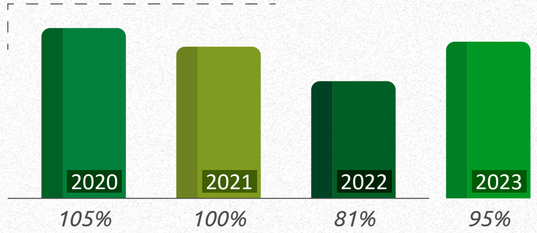
- Realizamos autodiagnóstico en seguridad física y DDHH, con el fin de identificar brechas en la gestión y fortalecer el proceso de debida diligencia.
- Diseñamos Plan en DD.HH. para relacionamiento con comunidades.
- Ejecutamos 16 acciones del plan de tratamiento de riesgos, para un avance del plan general del 62%.

Nuestros indicadores de Sostenibilidad

Trayectoria Responsabilidad Social Empresarial - TRSE



Índice Gestión Ambiental Empresarial - IGAE





Reconocimiento

Mejor acción de fortalecimiento económico en la región

Universidad de Santander



Reconocimiento a CENS por el “Liderazgo y trabajo en la defensa de los derechos laborales, las condiciones y garantías para la seguridad y la salud de los trabajadores del sector, promoviendo diversidad en la fuerza de trabajo, incluidas las diferencias de género, esencial para erradicar las brechas de desigualdad y exclusión del mercado laboral” otorgado por la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo – Sector Eléctrico, del Ministerio del Trabajo.

Great Place To Work. Certificado COLOMBIA

Obtuvimos certificación por segundo año en Great Place to Work® con una calificación de Muy sobresaliente.

PMM ENTERPRISE CERTIFICATION®

Obtuvimos la certificación en el Sistema Gestión de Activos por segundo año consecutivo de acuerdo a la norma ISO 55001:2014, por PMM Enterprise Certification, alcanzando un grado de madurez 3 y evidenciando la competencia de la organización para gestionar los activos.

ONAC ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

Obtuvimos renovación de la acreditación para el Laboratorio de Medidores con el ONAC hasta el 2026.

ONAC ACREDITADO kiwa

Mantenemos la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, por parte de KIWA CQR SAS hasta el 2025.

IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

Obtuvimos renovación de la acreditación para el Laboratorio de Cromatografía con el IDEAM por cuatro años mediante la resolución 2299 de 2022.

Cumplimiento normativo

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 854 de 2021 modificado por el Decreto 1378 de 2021, durante el año 2023 los estados financieros de propósito general se elaboraron bajo la hipótesis de negocio en marcha, realizando monitoreos para establecer la existencia o posibilidad de deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia, concluyendo que no existen incertidumbres importantes relacionadas con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas acerca de la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.



El informe especial de que trata el artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y las operaciones celebradas con los socios y con los administradores, se encuentran contenidas en el capítulo de Gobierno Corporativo que **podrá ser consultado AQUÍ.**

El presente informe de gestión contiene la exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad, así como, la evolución previsible de esta.

Se informa que desde de la fecha de presentación de los estados financieros y antes de la aprobación de estos por parte de la Asamblea de Accionistas, no existen acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio que puedan alterar los resultados o que tengan impactos futuros sobre el funcionamiento de la compañía.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el parágrafo 2 del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 o aquella que haga sus veces, se deja constancia que durante el ejercicio no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Adicionalmente, durante el año 2023 se dio cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

6 Nos **Proyectamos**

1. Avance en la implementación del **Modelo de Integración en el Territorio – MIT** para los municipios del Catatumbo.

2. Ejecución de $ 200.885 millones del **Plan de inversiones** y cumplir los compromisos regulatorios en **Calidad del Servicio** (implementación consultoría EY) y el **Plan de Pérdidas de Energía.**

3. Garantizar la **liquidez** y el **flujo de caja** que apalanquen la operación y el plan de inversiones, así como optimizar el **AOM** del negocio de **Distribución.**

4. Avance de la hoja de ruta de **transición energética** (Distritos Térmicos, iniciativas de Carbono Neutro, movilidad eléctrica, energía solar) y fortalecer alianzas para avanzar en la universalización del servicio.

5. Implementación del negocio de **Generación** a nivel empresa y elaborar caso de negocio de la planta de generación solar Tonchalá.

Lo logramos juntos.

Informe ejecutivo de Sostenibilidad CENS 2023

CENS | Grupo•epm