CENS

Grupo•epm

La Energía que nos Conecta

Informe de Sostenibilidad 2020



Contenido

Mensaje del Gerente

Sobre el informe

Perfil de la Empresa

¿Quiénes somos?
Cadena de valor
Portafolio de servicios
¿Dónde operamos?
Capacidad instalada

CENS ante la Contingencia del COVID-19

Contribuimos a la sociedad
Cuidamos nuestro talento humano
Atendimos a nuestros clientes y usuarios con seguridad
Unimos esfuerzos para brindar bienestar

2020 en cifras

Gestionamos la solidez financiera
Invertimos estratégicamente
Operamos con calidad y seguridad
Comportamiento de la tarifa
Fortalecemos nuestro entorno laboral
Mejoramos la calidad de vida de nuestras comunidades
Contribuimos al desarrollo regional
Comprometidos con la Sostenibilidad
Resultados Cuadro de Mando Integral
Alianzas estratégicas
Reconocimientos

Gobierno Corporativo

Marco general del gobierno corporativo
Modelo del gobierno corporativo
Código de buen gobierno
Estructura de gobierno

CENS

Grupo epm

Informe de Sostenibilidad 2020



Contenido

Estrategia de Sostenibilidad

- Direccionamiento estratégico y sostenibilidad
- Compromiso con los ODS
- Materialidad
- Grupos de interés
- Entorno y gestión de riesgos
- Sistema de gestión de la calidad

Gestión Financiera

- Solidez financiera
- Gestión regulatoria
- Plan de Inversiones
- Sistema de gestión de activos

Gestión con el Talento Humano

- Clima organizacional
- Entorno de trabajo

Gestión con la sociedad

- Ética y transparencia
- Acceso y comprabilidad
- Calidad y seguridad de los productos y servicios
- Tarifas y precios
- Contratación responsable para el desarrollo local
- Derechos Humanos
- Proyectos de ciudadanía corporativa

Gestión con el Medio Ambiente

- Agua y biodiversidad
- Estrategia climática
- Producción y consumo sostenible
- Cumplimiento y evaluación ambiental
- Energías renovables e innovación

Anexos

- **Anexo 1.** Informe del Gerente y JD a Asamblea de Accionistas
- **Anexo 2.** Tabla Indicadores GRI
- **Anexo 3.** Medidas regulatorias adoptadas en CENS por Covid-19
- **Anexo 4.** Certificación Estados Financieros
- **Anexo 5.** Informe del Revisor Fiscal
- **Anexo 6.** Informe Independiente del Revisor Fiscal
- **Anexo 7.** Estados Financieros 2020
- **Anexo 8.** Notas Estados Financieros 2020

Informe de Sostenibilidad 2020

CENS

Grupo epm





Mensaje del Gerente

Informe de Sostenibilidad 2020

Mensaje del Gerente

GRI 102-14

Apreciados grupos de interés, es muy grato para mí presentarles nuestro séptimo Informe de Sostenibilidad que rinde cuentas de la gestión realizada en la vigencia 2020 y que da respuesta a los desafíos que enfrenta el territorio y a los compromisos asumidos en nuestra adhesión voluntaria con Pacto Global de Naciones Unidas de contribuir al desarrollo sostenible.

Presentar el balance del año 2020 nos genera grandes sentimientos de gratitud y nos permite abordar profundas reflexiones, al culminar un año que quedará grabado en la memoria de la humanidad, porque cambió el curso de la historia y las dimensiones sociales y económicas de nuestra sociedad.

Finalizando el año 2019 grandes retos nos inspiraban a transitar por la senda del 2020, desafíos asociados a la innovación, digitalización, automatización, servicios y estrategias de cercanía con cada uno de nuestros clientes; no obstante, lo que no imaginábamos era que enfrentaríamos un cambio acelerado y lleno de incertidumbres generado por la pandemia de la COVID-19.

Esta situación puso a prueba nuestra capacidad de adaptación, resiliencia y agilidad para desarrollar nuevas formas de hacer las cosas y seguir cumpliendo nuestro rol como empresa de energía que contribuye a la continuidad de la vida.

Al inicio de la pandemia teníamos más preguntas que respuestas sobre la forma más acertada de afrontar esta coyuntura; no obstante, nuestros principios y valores marcaron la ruta de nuestras actuaciones.

La energía se transformó en un asunto vital para toda la sociedad. Nuestra primordial contribución en la emergencia sanitaria fue llevar el servicio público con calidad y continuidad a todas las familias de los 47 municipios que atendemos.

Para cumplir con este propósito necesitábamos cuidar la salud y vida de todos nuestros colaboradores y por eso implementamos un modelo de trabajo en casa, monitoreo en línea a la salud de los trabajadores y protocolos de bioseguridad para el personal operativo que nos permitiera mitigar los niveles de contagio.

Los resultados fueron positivos, al culminar la vigencia sin afectaciones a la vida.

Igualmente mantuvimos el empleo a las empresas aliadas que nos apoyan en la operación y no fue necesario prescindir de los contratos en curso.

Con relación a nuestros clientes el aislamiento también nos llevó a una forma diferente de atención, a construir nuevos canales y a fortalecer los no presenciales.

Pusimos en marcha el Asesor Virtual, habilitamos líneas telefónicas para atender trámites que antes eran exclusivos del canal presencial, fortalecimos la página web, la App CENS, entre otras iniciativas que nos permitieron estar más cerca a este grupo de interés.

Así mismo, implementamos estrategias de alivio y ayuda para nuestros clientes con el fin de garantizar el suministro de energía y ofrecer mecanismos de recaudo acordes a la coyuntura y a las particularidades del territorio. Suspendimos las desconexiones y los intereses por mora, realizamos descuentos por pronto pago, congelamos la tarifa por 9 meses, reconectamos el fluido eléctrico a usuarios que no contaban con el servicio y entregamos facilidades a los usuarios de energía recargable.

A través de alianzas con actores claves del territorio entre los que sobresalen:

Gobernación de Norte de Santander, Cruz Roja, Pastoral Social de la Diócesis de Cúcuta y el Hospital Universitario Erasmo Meoz – HUEM, realizamos una inversión de COP$845.5 millones orientada al acondicionamiento de 10 carpas y 188 camas para la atención de pacientes con COVID-19, ayudas alimentarias a 5.300 familias y equipos y elementos de protección para personal médico de los hospitales del área de influencia.

Sumado a lo anterior presentamos otros resultados relevantes de la gestión 2020 asociados a los objetivos empresariales.

En materia financiera los resultados de la compañía fueron muy positivos a pesar de la pandemia. Obtuvimos un EBITDA de COP$184.077 millones, unos ingresos por COP$856.035 millones y una utilidad neta de COP$67.938 millones, representando uncrecimiento del 11%, 10% y 4,4% respectivamente. También tuvimos grandes retos de liquidez por el aumento de la cartera total de la compañía en un 67%.

Nuestro entorno laboral tuvo resultados muy favorables en la medición de riesgos psicosociales, ubicándonos en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo en 70,59%; es decir, 11 puntos por encima de la calificación obtenida en 2019.

El comportamiento del ILI tuvo un resultado de 0.03 por debajo de la meta establecida de 0.18, producto de la ejecución de diversas actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con respecto a la contribución y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, iluminamos los hogares de forma legal, segura y con calidad, siendo uno de nuestros grandes compromisos. En esta vigencia vinculamos a 3.304 usuarios ubicados en asentamientos humanos y 3.568 usuarios al servicio de “Energía Recargable”, con una inversión de COP$ 8.005 millones.

Así mismo, destacamos la gestión del Plan de Electrificación Rural 2021 - 2022 del Gobierno Nacional con recursos FAER y FAZNI que impactará 10 municipios del Catatumbo y llevará el servicio a 3.840 familias campesinas por un valor superior a los COP$66.000 millones.

Logramos mantener nuestra presencia en la vida de los clientes y usuarios a través de estrategias educativas y de relacionamiento que abordaron temas de acceso, calidad, seguridad y promoción del uso eficiente del servicio de energía eléctrica.

El 2020 implicó nuevos retos, especialmente en el rediseño de estrategias que nos permitieron seguir informando y educando sin generar riesgos de salud para nuestros usuarios y llegamos a más 51.600 personas de nuestra área de influencia. También contribuimos en las comunidades con la implementación de iniciativas de ciudadanía corporativa con proyectos de innovación, embellecimiento de espacios urbanos, fomento a la educación con kits escolares y alumbrados navideños, con una inversión de COP$ 1.400 millones.

Un estímulo a nuestra gestión en esta vigencia fue el reconocimiento otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco por mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría «Impacto Social», mediante el proyecto Energía para Tu Vida.

Así mismo la Diócesis de Cúcuta, a través de la “Distinción San Pedro Claver 2020”,

nos hizo un reconocimiento como una institución líder en la construcción de territorios de paz, por las iniciativas sociales realizadas durante la emergencia sanitaria con población vulnerable.

Nos reafirmamos como un gran motor de progreso social, generamos bienestar, equidad y desarrollo a la región, en 2020 nos consolidamos como una empresa que impulsa la economía, generando 600 empleos directos, 1.863 indirectos y adjudicando el 40% de nuestros contratos al empresariado local-regional.

La energía es una palanca de desarrollo y bienestar para las personas, empresas, sociedades y la economía, es por esto que invertimos COP$ 73.456 millones, enfocados en importantes obras de infraestructura.

Logramos mantener la operación, superando las restricciones impuestas por la pandemia, resultado de ello son nuestros indicadores SAIDI y SAIFI con 22.50 horas y 7.66 veces, mejorando un 18% y 14% respecto al año anterior.

Es importante resaltar que el indicador de pérdidas se impactó por la emergencia sanitaria, ubicándose en 12,81%, el cual estuvo por debajo de la meta empresarial de 11,49%, no obstante, la recuperación en energía representó 28.3 GWh en el año superando la meta establecida.

Nuestro compromiso con el medio ambiente continúa fortaleciéndose, como resultado el Índice de Gestión Ambiental Empresarial–IGAE se ubicó en 105% y somos referentes a nivel del Grupo EPM.

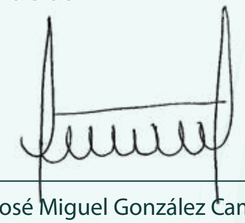
Durante 2020 destinamos COP$ 4.100 millones para operar la gestión ambiental. Firmamos el 3er convenio interadministrativo entre CENS y CORPONOR para dar continuidad al proyecto BanCO2, iniciativa que permite cuidar zonas estratégicas del Páramo de Santurbán y el Parque Natural Sisavita a través del pago por servicios ambientales a 53 familias con un aporte de COP$ 463 millones.

La medición de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra empresa logró un cumplimiento del Indicador de Trayectoria en 99% reflejándose en el desarrollo de iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los ODS, fortalecimiento de principios y valores, articulación de la sostenibilidad con la planeación empresarial y la debida diligencia en DD.HH.

Para el horizonte próximo hemos trazado importantes hitos encaminados al fortalecimiento de la infraestructura que garanticen en la calidad del servicio y la seguridad de las operaciones, con acciones contundentes para nuestro gran propósito de alcanzar la total cobertura rural, así como servicios a nuestros usuarios que ayuden a mejorar su bienestar. La tecnología e innovación estarán priorizadas como palancas de valor para la sostenibilidad de la compañía.

Todo el resultado obtenido en 2020 ha sido posible gracias a una sólida cultura forjada durante 68 años, a la dedicación y entrega de nuestro talento humano y a una Junta Directiva comprometida que no se detiene para ayudar a mejorar la calidad de vida de las familias que atendemos y mantener la armonía en el área de influencia donde operamos el servicio.

Muchas Gracias



José Miguel González Campo
Gerente General de CENS S.A E.S.P

Sobre el informe

GRI 102-12, 102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

En CENS actuamos bajo principios y valores que fortalecen nuestra gestión empresarial, teniendo como propósito fundamental la "Contribución a la armonía de la vida para un mundo mejor" y reconociendo que las decisiones estratégicas deben estar orientadas a la generación de impactos positivos a la sociedad, medio ambiente y economía en el área de influencia, Así mismo ratificamos nuestro compromiso con Pacto Global y la implementación de buenas prácticas asociadas con sus principios rectores y la contribución de la empresa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS).

Por séptimo año consecutivo presentamos el Informe de Sostenibilidad el cual tiene como propósito mostrar los resultados anuales de nuestra gestión de una manera equilibrada y transparente.

Este reporte tiene como hoja de ruta los once (11) temas materiales siendo estos los focos de sostenibilidad financiera, social, ambiental, así como la relacionada con el buen gobierno que nos caracteriza como un negocio responsable y comprometido con el propósito empresarial y el territorio.

Periodo de reporte

1 de Enero al
31 de Diciembre
de 2020

Marcos utilizados para la elaboración del informe

Alcance de datos reportados



La información presentada incluye los negocios de transmisión, distribución y comercialización en el área de influencia de CENS (Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar).

Contacto

Darly Guerrero
Profesional Responsabilidad Social Empresarial
Unidad de Gestión Operativa
Teléfono: (+57-7) 5824444
Extensión: 1240

Correo electrónico:
darly.guerrero@cens.com.co

Esperamos que este informe sea una herramienta útil para generar mayores conversaciones y promover un relacionamiento con nuestros grupos de interés permanente, participativo y orientado a generar mayores resultados.



Perfil de la empresa

Informe de Sostenibilidad 2020

Perfil de la Empresa

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5

¿Quiénes somos?

Una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, comprometida con el crecimiento y desarrollo humano sostenible de 48 municipios ubicados en Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar.

Llevamos más de 68 años de historia como un negocio sólido y sostenible que actúa dentro del marco de la responsabilidad, transparencia y calidez.

¿Qué hacemos?

Buscamos generar valor a nuestros grupos de interés a través de actuaciones y alianzas estratégicas que contribuyan a la construcción de una mejor sociedad, eficiencia en el servicio de energía y una mejor calidad de vida.

Nombre de la Organización

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P.

Sigla

CENS S.A E.S.P.

NIT

890.500.514-9

Web

www.cens.com.co

Teléfono

(07) 5 8244 44

Ubicación de la Empresa

Av. 7# 5N - 220 Barrio Sevilla Cúcuta, Norte de Santander

CENS

NIT *890.500.514-9*

Grupo·epm

Propiedad jurídica

Somos una empresa de naturaleza mixta de nacionalidad colombiana, conformada como sociedad anónima por acciones a partir del 16 de octubre de 1952.

Sometidos al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y ejercemos actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

A partir del 19 de marzo de 2009 nos convertimos en una de las filiales del Grupo Empresarial EPM.

1 Propósito

CONTRIBUIR A LA ARMONÍA DE LA VIDA PARA UN MUNDO MEJOR

Cadena de valor

Compra de energía

Realizamos procesos de compra de energía en bolsa y en contratos, proyectando la demanda de energía eléctrica de los mercados de CENS a corto y largo plazo.

Transmisión de energía

Transportamos energía eléctrica en los niveles iguales o superiores a 220 kV.

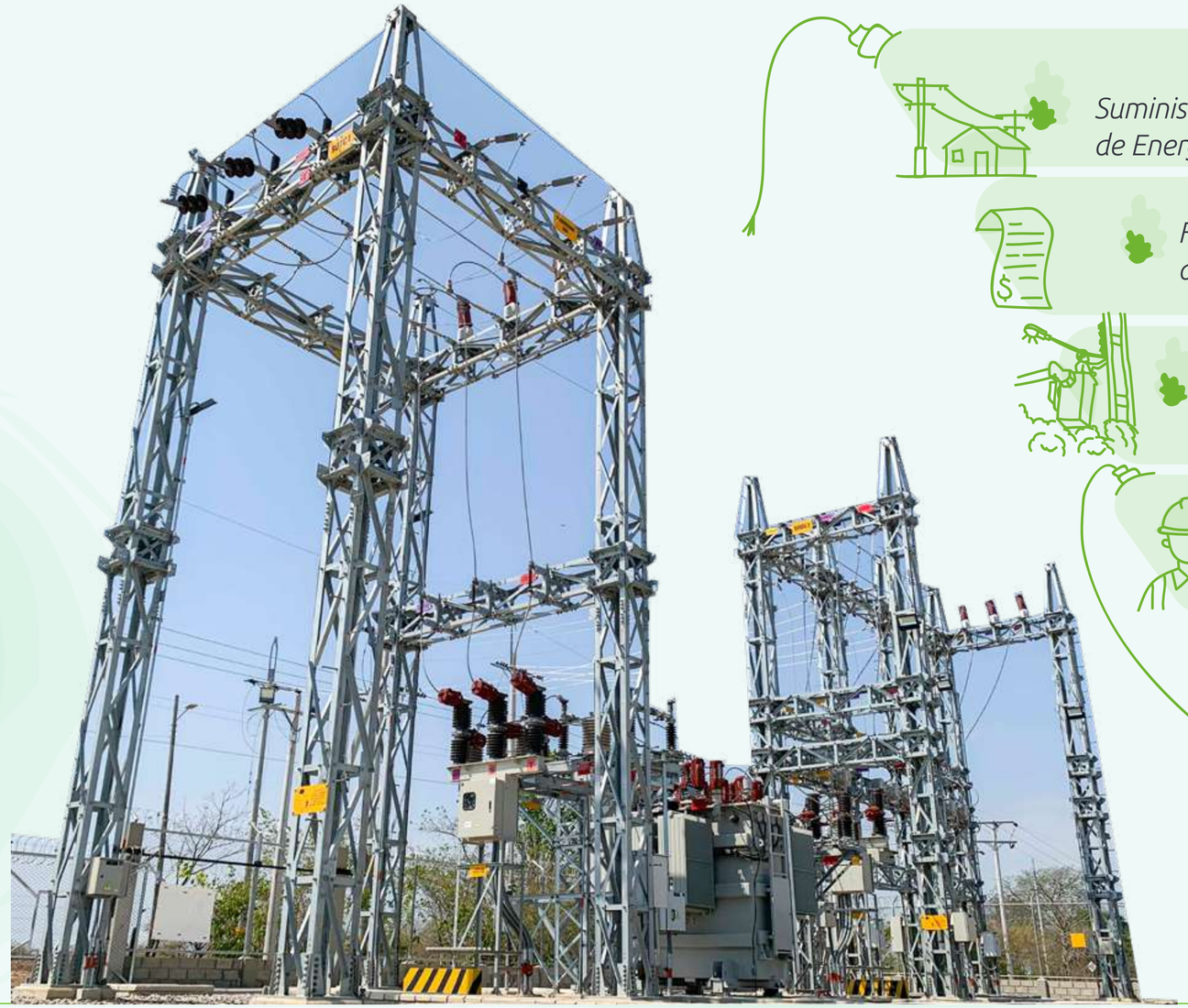


Comercialización de energía

Vendemos energía a usuarios del mercado regulado. Realizamos servicio de facturación conjunta eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final.

Distribución de energía

Trasladamos la energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final.



Portafolio de servicios

- *Suministro de Energía*
- *Facturación y recaudo de terceros*
- *Mantenimientos sistemas de iluminación*
- *Operador del sistema de alumbrado público*
- *Arrendamiento de infraestructura eléctrica*
- *Servicios conexos y especializados*

Servicios conexos	Servicio especializados
Instalación y calibración de medidores	**Mantenimiento de Línea Viva**
Instalación de conectores	**Análisis termográfico**
Ensayos a elementos y herramientas de protección personal y colectiva	**Mantenimiento de subestaciones**
Ensayo de contenido de PCB's en aceite dieléctrico por cromatografía de gases	**Analizador de redes**
Ensayos de aislamiento de equipos asociados a la red	**Alquiler de planta de emergencia**
Ensayos a transformadores de distribución	**Alquiler de transformadores**



Dónde operamos

GRI 102-3, 102-4, 102-7

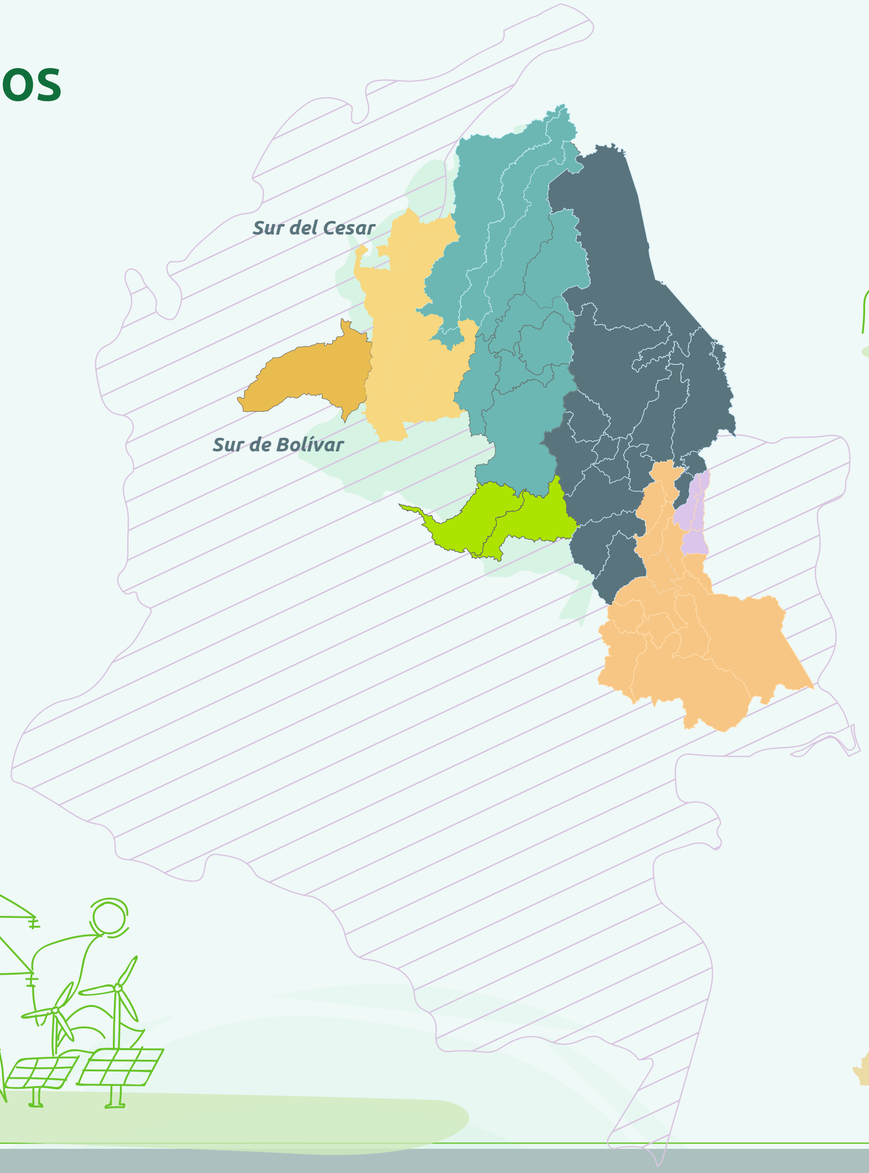
3 *Municipios* ***Cúcuta Metropolitana***

13 *Municipios* ***Tibú***

13 *Municipios* ***Pamplona***

11 *Municipios* ***Ocaña***

8 *Municipios* ***Aguachica***





Población Impactada aproximadamente

Norte de Santander
1.620.318
Habitantes

Sur del Cesar
197.616
Habitantes

Sur de Bolívar
34.084
Habitantes



Capacidad Instalada

GRI EU1, EU4, 102-10

1.028,78 MVA
Capacidad total de distribución

26.959,49 km
de redes de transmisión y distribución

21.860
transformadores de distribución

1.275,75 MVA
Potencia de transformación instalada

41
Subestaciones

62
Transformadores de potencia



Clientes atendidos

Urbano
476.625

Rural
79.047

TOTAL: 555.672

Universalización del servicio

93,86%

Cobertura del servicio

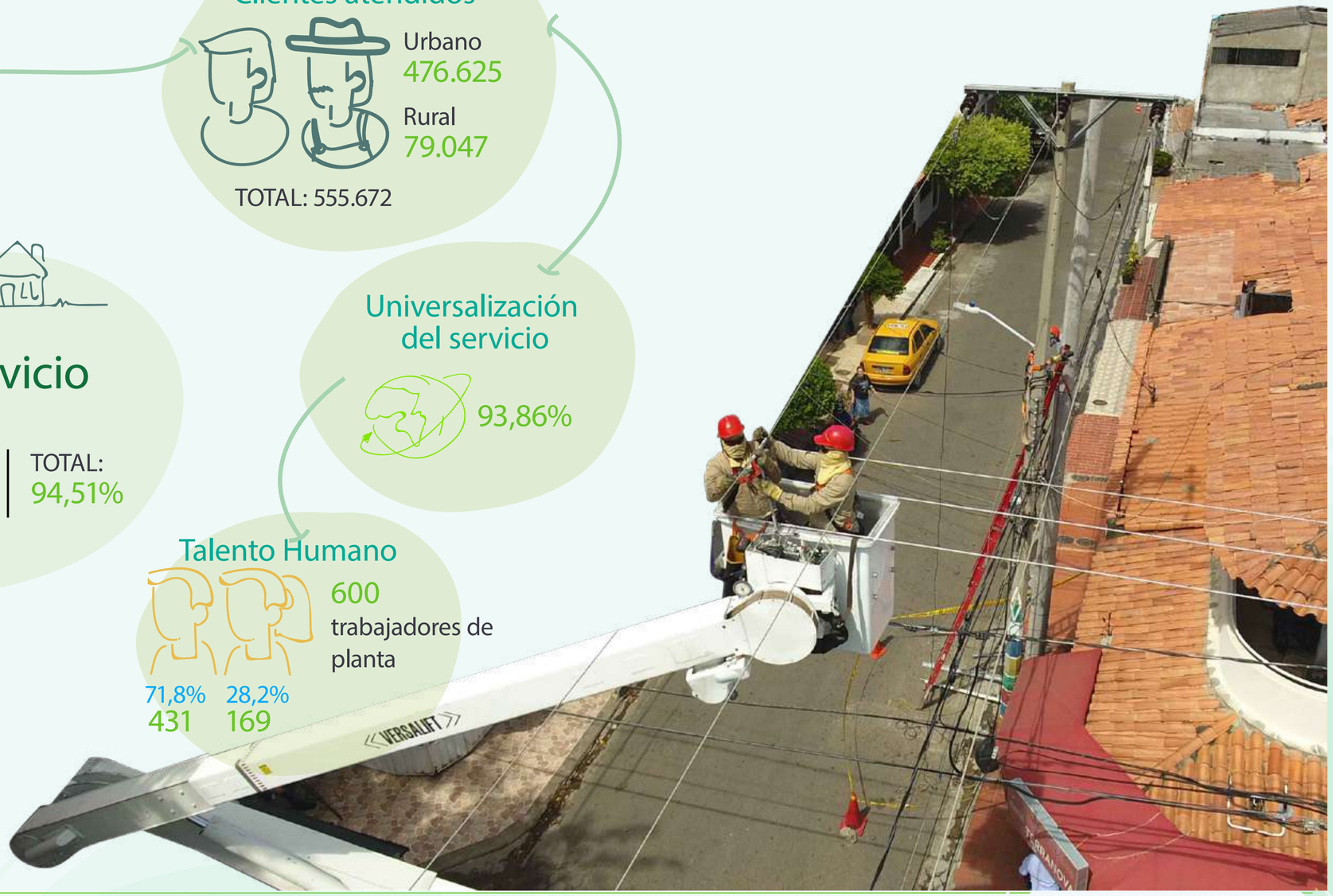
GRI 102-6, 102-7, EU3

Urbano	Rural	TOTAL:
99,82%	72,47%	94,51%

Talento Humano

600
trabajadores de planta

71,8%	28,2%
431	169





CENS ante la Contingencia Covid-19

Informe de Sostenibilidad 2020

Contribuimos a la sociedad

GRI 201-1, 413-1, EU23

El 2020 ha sido un año atípico con los efectos asociados a la pandemia COVID-19. Los impactos económicos y sociales derivados de esta realidad representan importantes retos para las empresas, los gobiernos y la sociedad en general.

En este contexto, nuestra gestión y liderazgo han estado enfocados en una actuación más retadora y comprometida, buscando generar bienestar a todos nuestros grupos de interés.

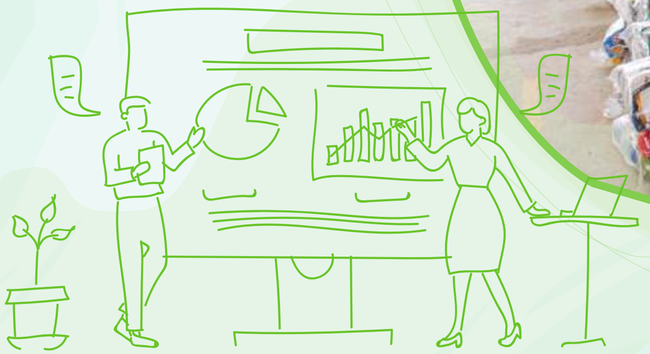


En esta vigencia ejecutamos acciones encaminadas a minimizar los impactos ocasionados por el aislamiento preventivo por COVID-19, para ello generamos algunas alianzas estratégicas con actores claves del territorio como la Gobernación de Norte de Santander, Cruz Roja, Pastoral Social de la Diócesis de Cúcuta y Hospital Universitario Erasmo Meoz – HUEM.
Las inversiones estuvieron orientadas en las siguientes iniciativas:



CENS aporta
COP $845.5 millones
para preparar hospitales públicos de la región y ayudas alimentarias para la atención del COVID-19.





- **COP$ 169.5 millones** para el acondicionamiento de 10 carpas y 188 camas para atención de pacientes con COVID19 en el HUEM.
- **COP$ 301 millones** para la compra y distribución de **$5.300 ayudas alimentarias** a familias vulnerables de Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, El Zulia, San Cayetano, Santiago, Lourdes,Gramalote, Sardinata, Villa Caro y Bucarasica.
- **COP$ 375 millones** para la compra y distribución **de equipos y elementos de protección personal** para personal médico de los hospitales de Aguachica, Ocaña, Pamplona, Cúcuta, Tibú, Villa del Rosario, Los Patios, El Zulia y Chinácota.



Cuidamos nuestro talento humano

La continuidad de la vida y su protección ha sido nuestro principal enfoque, trabajamos en el monitoreo continuo y en la prevención del contagio saliendo avante con la totalidad de nuestra gente.

Diseñamos medidas de prevención para mitigar el contagio de COVID-19

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

3 SALUD Y BIENESTAR

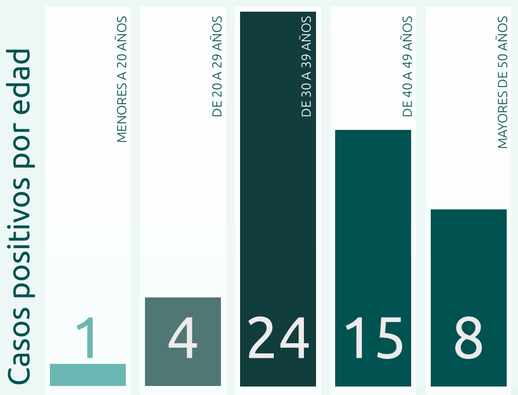


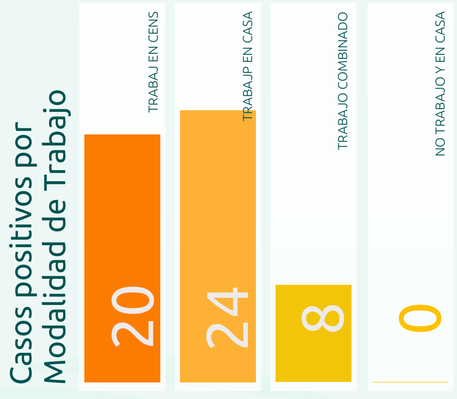
- *Entrega de elementos de bioseguridad.*
- *Implementación de protocolos de bioseguridad con alcance al personal administrativo, operativo y contratista.*
- *Acompañamiento a los casos positivos por COVID19 y presuntos casos.*
- *Campañas sobre medidas de prevención y de estilo de vida saludable.*
- *Demarcación de distancias de seguridad y aforo al interior de las instalaciones.*
- *Medidas especiales de protección a trabajadores con comorbilidades susceptibles a los efectos del COVID19.*

Casos de COVID-19 en nuestros trabajadores

	Casos Positivos para Covid-19		Activos Positivos		Recuperados		Fallecidos
CASOS	52	=	2	+	50	+	0
DÍAS	676	=	22		654		

Mujeres	Hombres
17 (33%)	35 (67%)



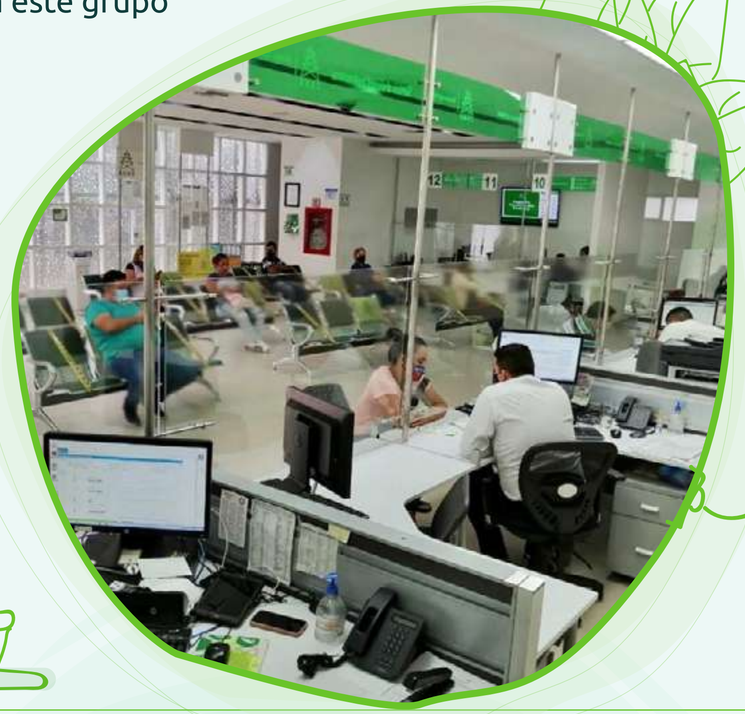




Atendimos a nuestros clientes y usuarios con seguridad

Pusimos en marcha el Asesor Virtual, habilitamos líneas telefónicas para atender trámites que antes eran exclusivos del canal presencial, fortalecimos la página web, la App CENS, entre otras iniciativas que nos permitieron estar más cerca a este grupo de interés.





Página Web:

- Formulario de reporte de daños (24/7)
- Radica tu PQR (24/7)
- Chat en línea (24/7)

Redes sociales

- Reporte de daños

Canales telefónicos y virtuales

- Línea 115 y #545 (24/7)
- Línea gratuita 018000414115 (24/7)
- Línea telefónica CENS

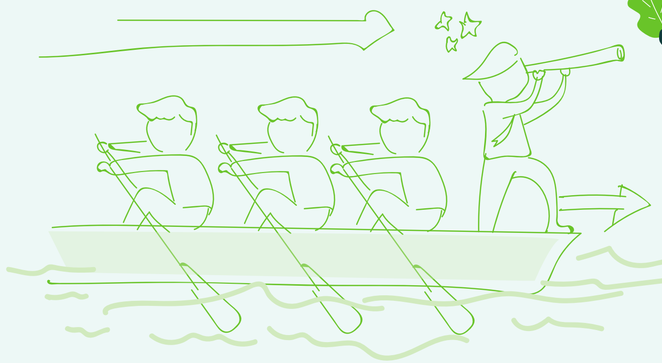
(Nuevo para todos los trámites)

- Correo soporte clientes.
- Asesor virtual (Horario oficina)

App CENS

Oficinas presenciales

(Apertura gradual)



Unimos esfuerzos para brindar bienestar

Implementamos estrategias de alivio y ayuda para nuestros clientes con el fin de garantizar el suministro de energía y ofrecer mecanismos de recaudo acordes a la coyuntura y a las particularidades del territorio.



- 10% de descuento por pago oportuno
- Pago diferido del consumo de energía
- Comparto mi energía
- Suspensión de intereses por mora
- Congelamos las cuotas de las financiaciones
- Congelamos la tarifa de energía
- Reconexiones del servicio de energía
- No suspensiones del servicio
- Precargas de energía recargable
- Financiación y crediexpress

Aportamos COP$4.044 millones



La razón de nuestra organización es compartir valor para todos los grupos de interés y esta situación nos permitió reafirmar ese compromiso con acciones contundentes que nos referencian como un actor clave para el desarrollo de la región.



2020 en cifras

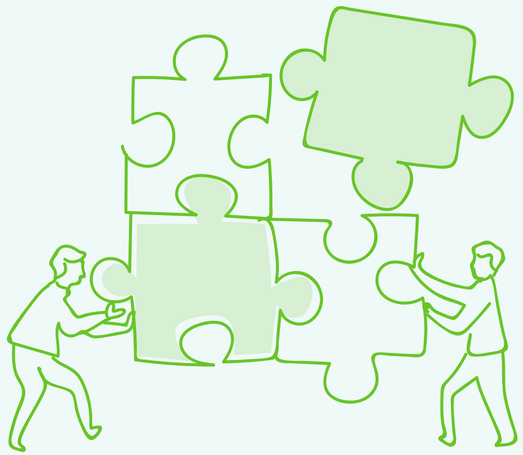
Informe de Sostenibilidad

2020

Gestionamos la solidez financiera

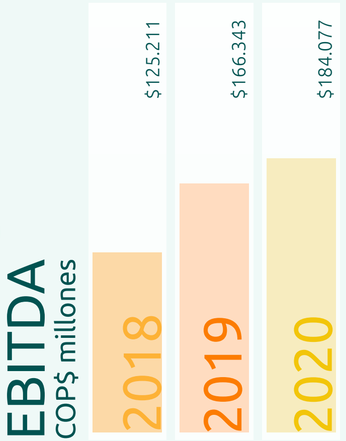
GRI 201-1, 204-1

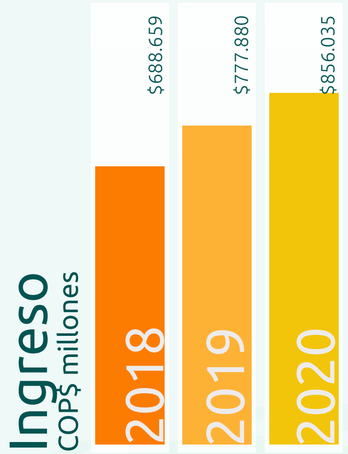
Los resultados financieros fueron muy positivos, logrando mantener la solidez financiera y contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.

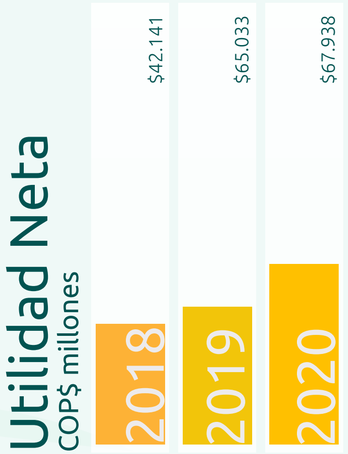


8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Obtuvimos un EBITDA de **COP$ 184,077 millones**, *unos ingresos por* **COP$ 856,035 millones** *y una utilidad neta de* **COP$ 67,938 millones,** *representando un crecimiento del 11%, 10% y 4.4% respectivamente.*







Valor generado a nuestros grupos de interés

Total Valor Generado	390.196	100%
Valor Operacional Generado	401.522	103%
Ingresos	856.522	220%
Costos Directos	(455.006)	-117%
Valor Agregado Generado	(11.320)	-3%
Diliales y Asociadas	11	0%
Partidas Contables	(11.332)	-3%

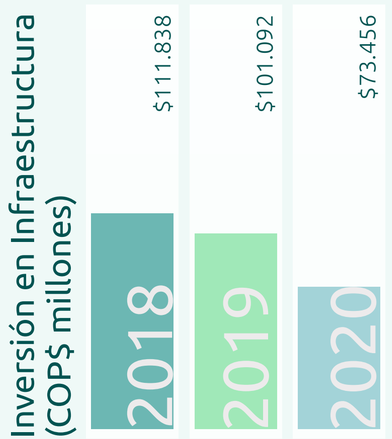
Valor Agregado Distribuido	(390.196)	100%
Dueño	(67.938)	17%
Minoritarios	-	-
Empleados	(75.149)	19%
Reinversión de la Empresa	(92.784)	24%
Estado	(55.048)	14%
Proveedores de Bienes y Servicios	(70.367)	18%
Comunidad y Medio Ambiente	(3.482)	1%
Proveedores financieros	(25.429)	7%

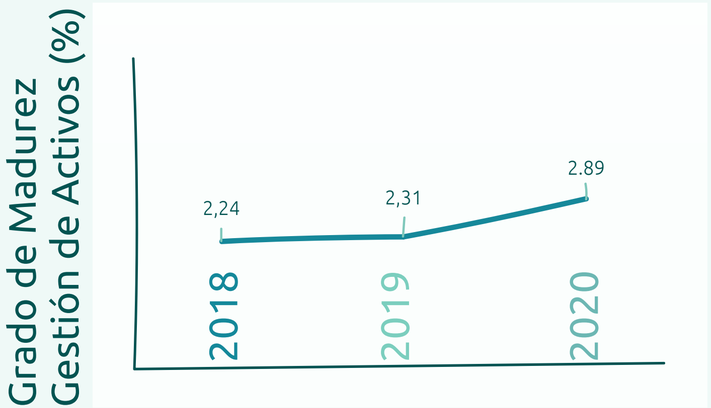


7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS





Invertimos estratégicamente

La energía es una planca de desarrollo y bienestar para las personas, empresas, sociedades y la economía.

Inversiones en infraestructura eléctrica en 2020 **COP$ 73,456 millones.**



Principales obras ejecutadas 2020

Entrada en operación línea Belén – Ínsula



Automatización de redes de distribución



Consolidación de centros de control



Operamos con calidad y seguridad

GRI EU28, EU29



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Logramos mantener la operación, superando restricciones que afectaron la capacidad operativa.



Sistema de transmisión Nacional (STN)

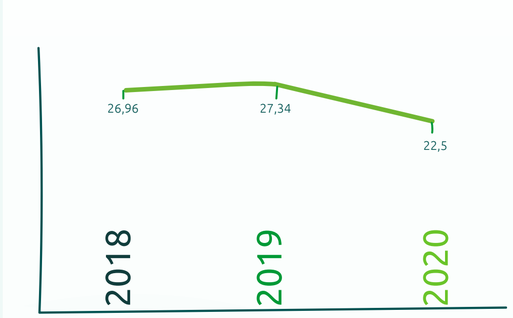
99.96%



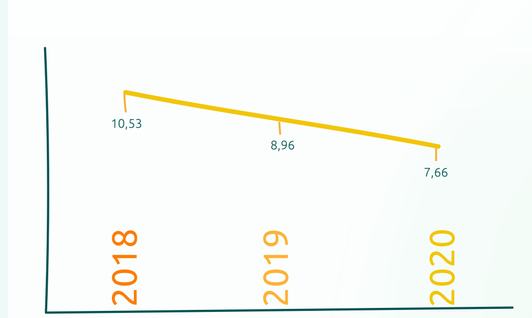
Sistema de transmisión Regional (STR)

99.71%

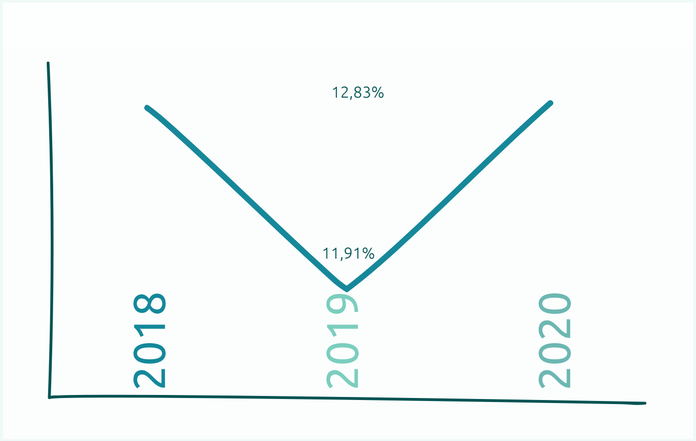
SAIDI (hora)



SAIFI (veces)

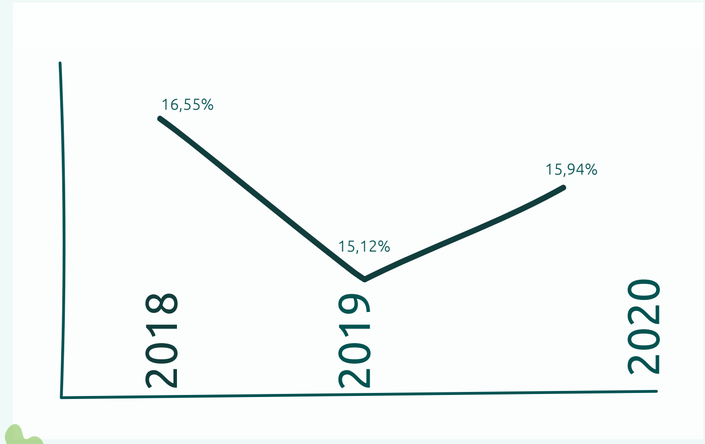


Perdidas técnicas de energía



12,81%

Perdidas comerciales de energía

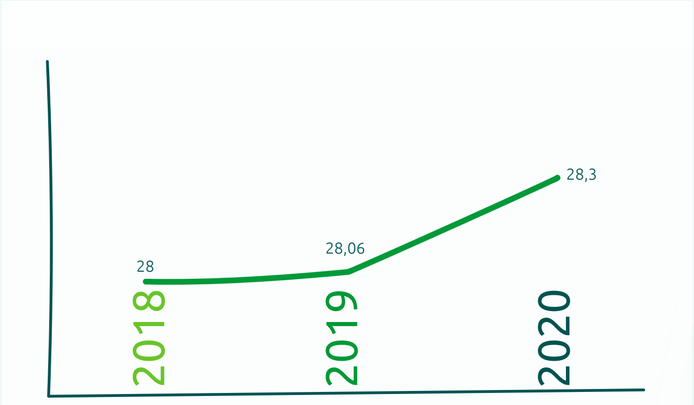


Recuperación Total del Programa de pérdidas





Recuperación de energía (GWh)



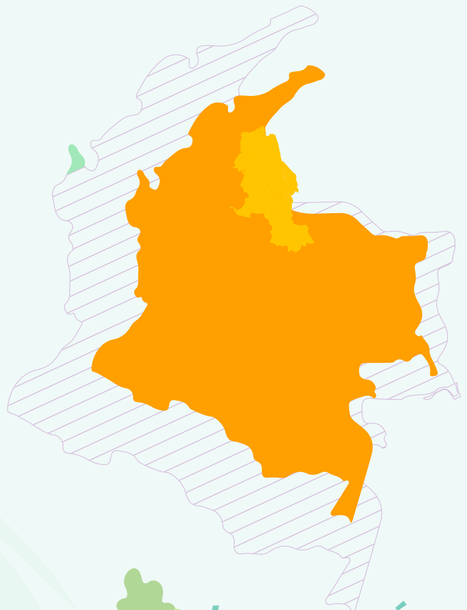
Comportamiento de la tarifa

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



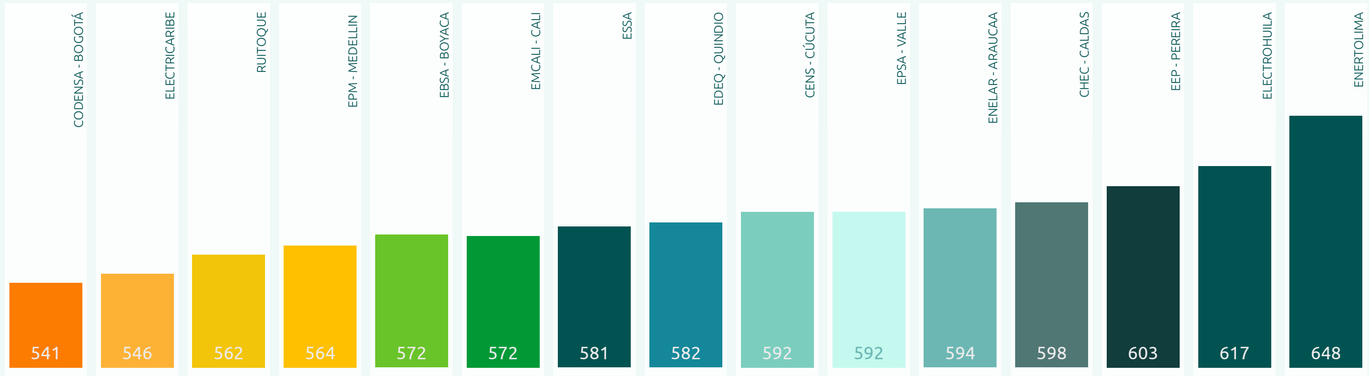
Comportamiento de la tarifa

Vigencia	Valor promedio de tarifa ($/kWh)	Ocupación en costo promedio de tarifa	Empresas participantes en la medición
Año 2018	N.D	8 puestos	16 empresas
Año 2019	534,86	5 puestos	15 empresas
Año 2020	592	9 puestos	15 empresas



Valor promedio de la tarifa ($Kw/h) 2020

CODENSA, ELECTRICARIBE, RUITOQUE, EPM - MEDELLÍN, EBSA – BOYACA, EMCALI – CALI, ESSA, EDEQ QUINDIO, CENS – CÚCUTA, EPSA – VALLE, ENELAR, CHEC-CALDAS, EEP-PEREIRA, ELECTROHUIL, ENERTOLIMA.



La energía gestionada

GRI EU6

Comportamiento de la tarifa

Año	GWh
2019	**1.516**
2020	**1.512**

Energía vendida

Año	GWh
2019	**1.240**
2020	**1.277**

En 2020 Participamos en procesos de compras de energía para cubrir los faltantes de energía para los años 2021 al 2024, logrando aumentar la cobertura, en 12, 6, 21 y 40% de la demanda de CENS para el periodo 2021 – 2024, quedando en 89, 67, 60 y 78% respectivamente.



Fortalecemos nuestro entorno laboral

Aplicamos la Encuesta CIER de Calidad de RR.HH 2020, los resultados demuestran nuestro compromiso con la mejora continua de los procesos y, en virtud de la revisión realizada por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER en la mencionada encuesta, resaltamos lo siguiente:

- Clasificamos dentro de las 9 mejores empresas que alcanzan el estándar de alto nivel de calidad.
- El éxito de nuestra gestión se refleja en el compromiso permanente de todos los trabajadores que demuestran un líderazgo admirable.

Evolución de CENS en la Encuesta CIER RRHH

Aspecto	2018	2019	2020
Número de participantes	40 empresas 12 países	49 empresas 12 países	*48 empresas 13 países*
Indice Global de Calidad CIER	0,79	0,83	*0,82*
Puesto global de CENS	11	6	*6*

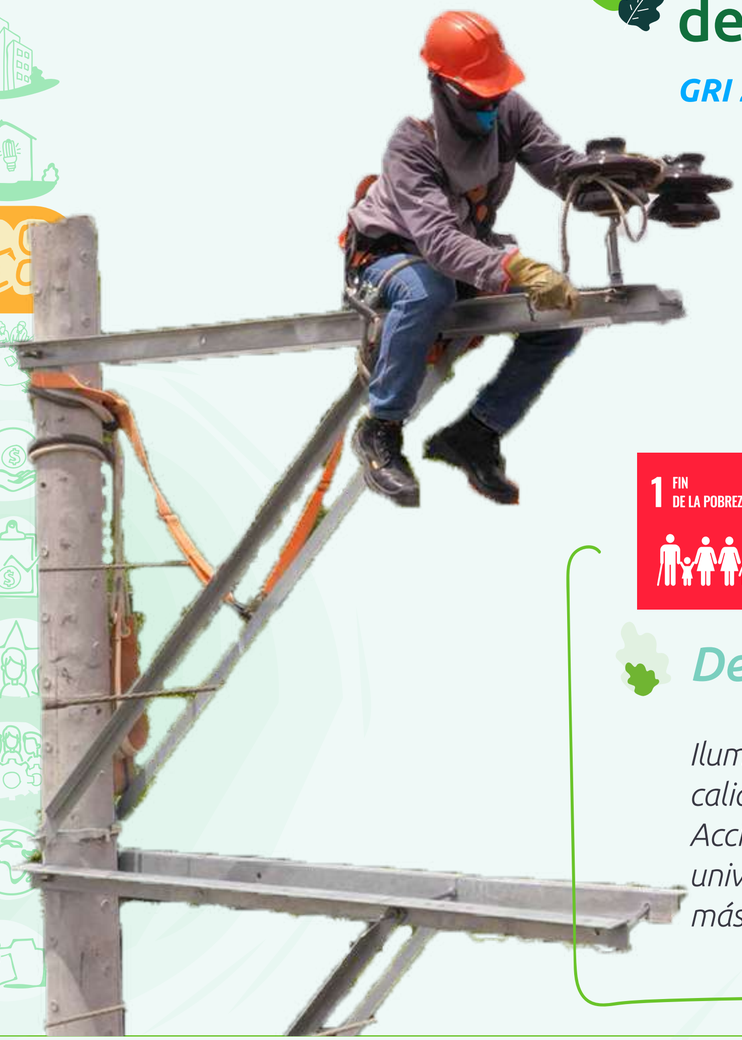
Comportamiento del entorno laboral

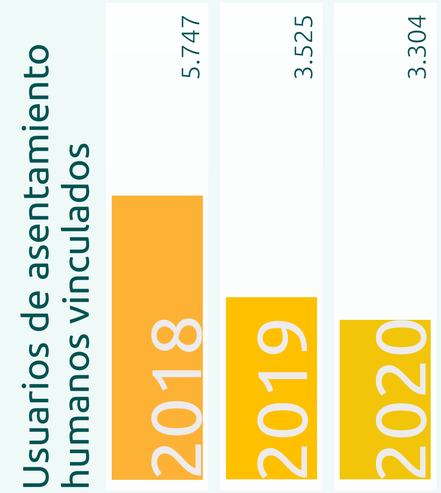
GRI 102-8, 401-2, 403-2, 404-1, 404-2, EU14, EU16



Mejoramos la calidad de vida de nuestras comunidades

GRI 201-1, 413-1, EU23





1 FIN DE LA POBREZA

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Desarrollo Social

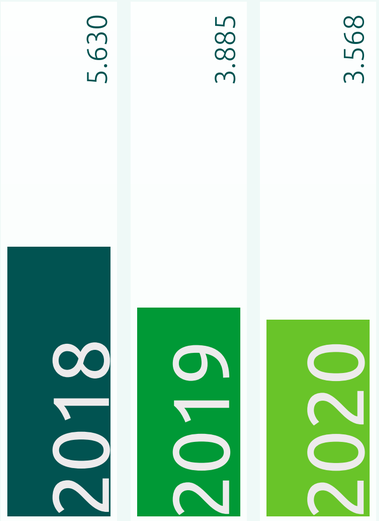
Iluminar los hogares de forma legal, segura y con calidad es uno de nuestros grandes compromisos. Acciones contundentes como estas favorecen la universalización inclusiva del servicio, permitiendo que más colombianos mejoren sus condiciones de vida.

Llevamos energía legal y segura a **3.304** *viviendas en asentamientos humanos con una inversión de* **COP$ 7.210 millones.**



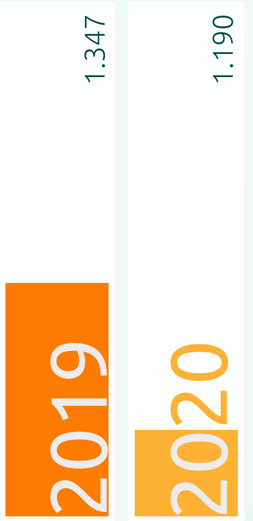


Usuarios vinculados a Energía Recargable



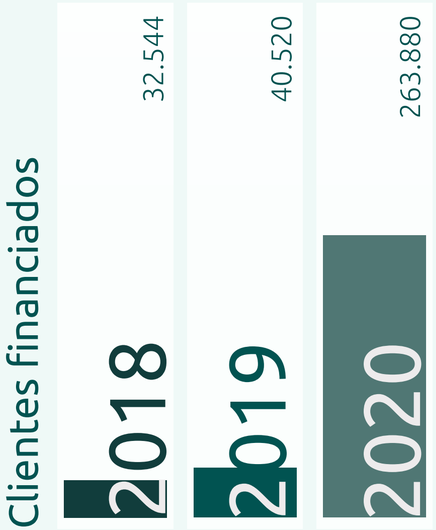
Vinculamos a **3.568 usuarios** a la oferta “Energía Recargable” con una inversión de **COP$ 795 millones.**

Usuarios vinculados a “paga a tu medida”



Vinculamos a **1.190 usuarios** a la oferta “Paga a tu medida”.







Financiamos cuentas a **263.880** clientes por **COP$ 63.639 millones,** este valor aumentó respecto al año anterior principalmente por los diferidos automáticos autorizados por el Gobierno Nacional mediante Decreto 517.

Gestionamos Plan de Electrificación Rural 2021 -2022 con el Gobierno Nacional (Recursos FAER y FAZNI) Se impactarán **10 municipios del Catatumbo**, **3.840 viviendas** por valor de más de **COP$ 66.000 millones.**



Educación y seguridad

El 2020 implicó nuevos retos y rediseño de estrategias para seguir informando y educando, impactamos a **51.644 personas:**

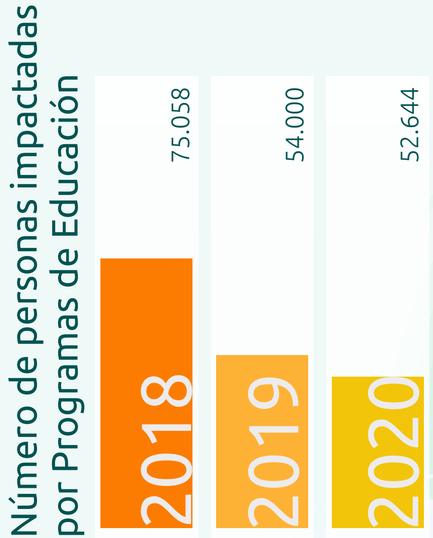
Logramos mantener nuestra presencia en la vida de los clientes y usuarios a través de estrategias educativas y de relacionamiento que abordaron temas de acceso, calidad, seguridad y promoción del uso eficiente del servicio de energía eléctrica.



Inversión por **COP$ 624 millones**

- Jornadas relacionamiento educativo
- Educación y relacionamiento líderes comunitarios y vocales
- Cuidamundos en casa Educación con lectores y localidades
- Acompañamiento social FENS
- Educación segmento gobierno y empresas
- Acompañamiento a pérdidas de energía
- Diplomado virtual SSPPD y Desarrollo Comunitario
- CENS te contacta
- Gestión social en subestaciones y líneas
- Educación por red de emisoras





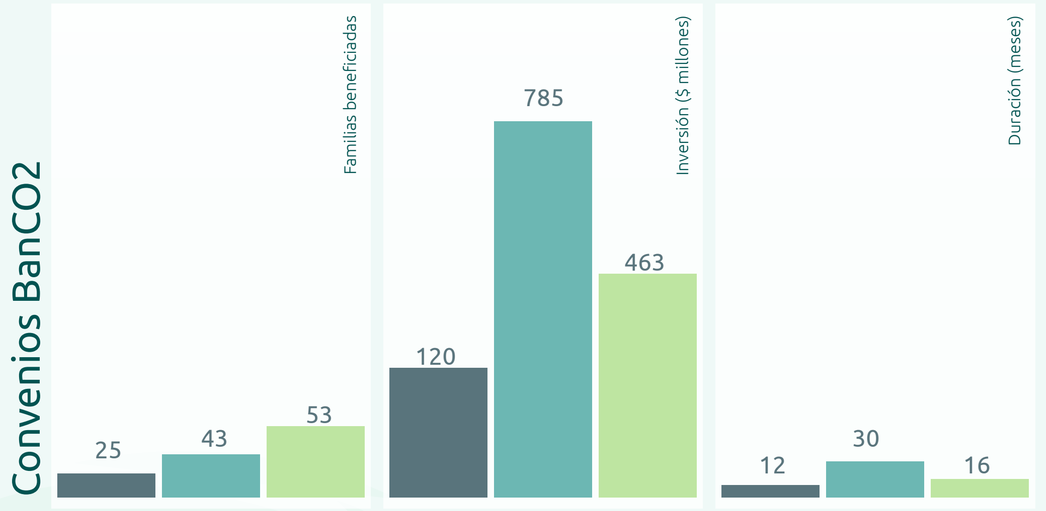
Aporte Comunitario

Llevar el servicio de energía no solo hace parte de nuestro rol, también contribuimos en las comunidades con la implementación de iniciativas de ciudadanía corporativa.



1 FIN DE LA POBREZA
2 HAMBRE CERO
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Firmamos 3er Convenio interadministrativo entre CENS y Corponor para dar continuidad al proyecto BanCO2, beneficiando a **53 familias** *por* **16 meses** *con un aporte de* **COP$ 463 millones** *en este periodo.*

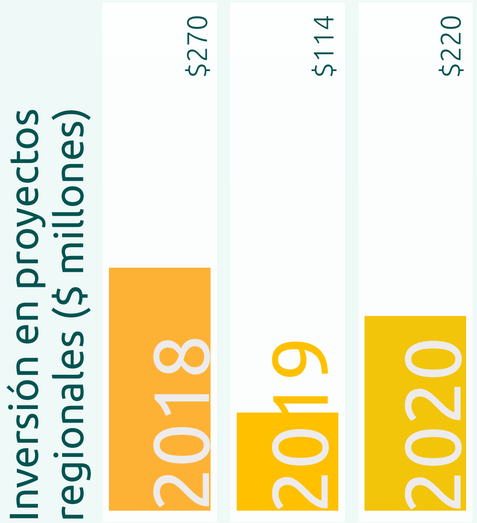


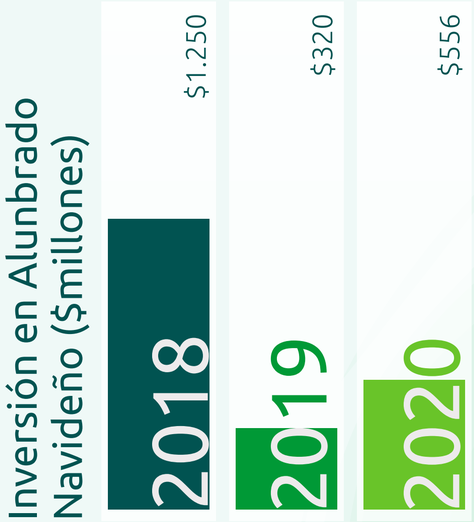
1er Convenio
2do Convenio
3er Convenio



Innovación, embellecimiento, Kits Escolares, iniciativas iplomado virtual de SSPPDD y jornadas de siembra.

359 mil beneficiados en Proyectos de Alumbrado Navideño y una inversión de **COP$ 556 millones.**



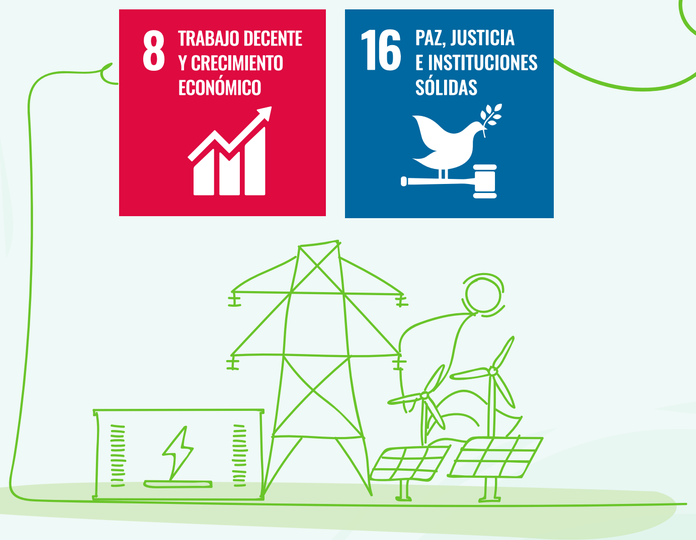


Contribución al desarrollo regional

GRI 201-1, 204-1, 401-1

Nos reafirmamos como un gran motor de progreso social, generamos bienestar, equidad y desarrollo a la región.

En 2020 nos consolidamos como una empresa que impulsa la economía regional.



Empleos generados

600
Trabajadores de planta

62
Estudiantes

1863
Trabajadores contratistas

Contratación



- *Aplicación del esquema de contratación local-regional y adjudicación de 7 procesos a través de este esquema.*
- *Implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos de proveedores y contratistas.*
- *Aplicación del autodiagnóstico de Guías Colombia con el fin de identificar las brechas en tema de Derechos Humanos en la Cadena de Abastecimiento.*
- *Obtuvimos beneficios económicos capturados en los procesos contractuales, venta de materiales improductivos y optimización de compras por un valor de* **COP$ 3,602 millones.**

Comprometidos con la sostenibilidad

GRI EU13

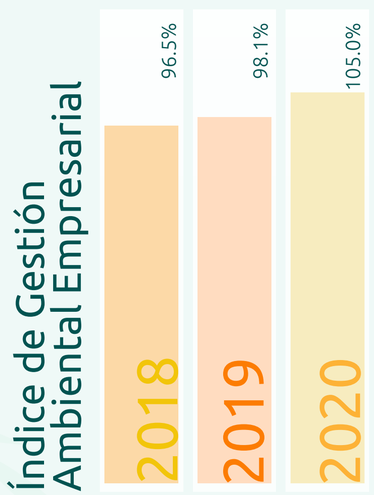


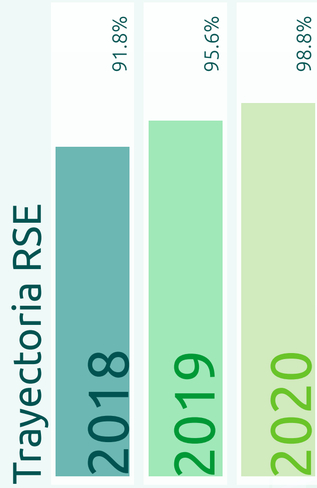
La pandemia puso de manifiesto la fragilidad humana en el planeta, pero también ratificó la profunda resiliencia que cada persona tiene cuando requiere avanzar junto a su familia y la sociedad, por eso, nuestra labor en la región se orienta al desarrollo de iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social que compartan valor a nuestros grupos de interés.

Destinamos más de **COP$ 4.100 millones** *para operar la Gestión Ambiental empresarial tanto en inversión como en costos y gastos.*

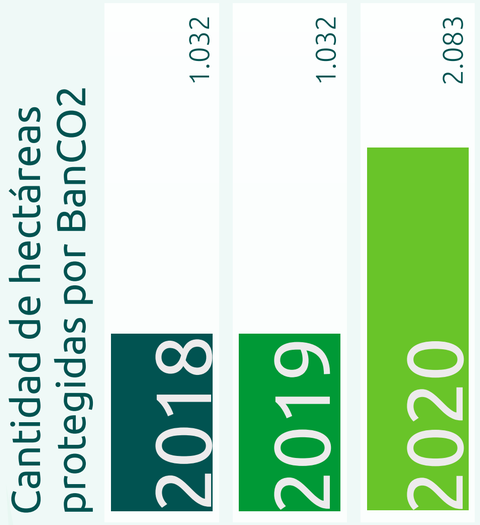
Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE 2020
105%

Indicador Trayectoria RSE 2020
99%





Protegemos **2,083 Ha** del Páramo de Santurbán y Parque Natural Sisavita del área de influencia de Salazar, Cucutilla y Arboledas.



• Tenemos en funcionamiento **5 viveros** en el marco del plan de compensación, con una producción **37.500 individuos** de 90 especies nativas.

• Sembramos **8.945 plantas** a través de diferentes jornadas con la comunidad.

• Adicionalmente entregamos a la Alcaldía de Cúcuta **500 plantas** para la campaña de embellecimiento y ornato en diferentes puntos de la ciudad.

• Logramos la identificación de contenido de PCBS en el **62,91%** de los equipos propios del inventario total, cumplimiento la meta establecida en la resolución 0222 del 2011.

• Obtuvimos incentivos tributarios por inversiones ambientales, la cual nos permitió acceder al descuento en renta por un valor de **COP$ 562 millones** aproximadamente.



Resultados CMI

Resultados CMI CENS

Ítem	Indicador	Unidad de medida	Acumulado Ene-Dic 2020		
			Ejecución	Meta	%Cumplimiento
Generación de valor					
Objetivo: Incrementar el valor para los grupos de interés					
1	EBITDA	Mill $	184.077	198,098	93%
2	Margen EBITDA	%	21,51	23,69	91%
3	Utilidad Neta	Mill $	67.938	78,088	87%
4	Margen Neto	%	7,94	9,34	85%
5	Ingresos	Mill $	856.035	836,212	102%
Clientes y mercados					
Objetivo: Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad					
6	Quejas	%	0,57	1,45	161%
7	Reclamos	%	4,25	9,00	153%
8	Disponibilidad Activos STN	%	99,96	99,83	100%
9	Disponibilidad Activos STR	%	99,71	99,62	100%
10	SAIDI	Horas	22,50	26,25	113%
11	SAIFI	Veces	7,66	8,89	114%
Objetivo: Crecer en mercados y negocios					
12	Clientes/Usuarios	Número	555,672	561,838	99%
13	Unidades físicas vendidas	GWh	1.277,08	1.212,00	105%
14	Universalización	%	93,86	92,49	101%
Objetivo: Armonizar las relaciones con los Grupos de Interés externos					
15	Trayectoria RSE	%	98,75	96,00	103%
16	Cumplimiento plan de Gestión en DDHH	%	100,00	100,00	100%
17	Cumplimiento planes relacionamiento GI	%	63,17	90,00	70%

Total Valor Generado

Ítem	Indicador	Unidad de medida	Acumulado Ene-Dic 2020		
			Ejecución	Meta	%Cumplimiento
Operaciones					
Objetivo: Asegurar el flujo de caja requerido					
18	Cartera en mora > 60 días	%	3,01	3,76	120%
19	Participación cartera > 60 días	%	17,55	24,39	128%
Objetivo: Evaluar y gestionar la seguridad operacional					
15	Índice Lesión incapacitante	Relación	0,03	0,31	191%
16	IGAE	%	105,00	98,00	107%
17	Grado de Madurez en la GA	Número	2,89	2,70	107%
Objetivo: Optimizar los precios					
23	Costos y Gastos Efectivos	Mill%	671,775	638,113	95%
24	Pérdidas Operados de Red	%	12,81	11,49	88%
25	EBITDA/Km de red Distribución	%	6,83	7,08	107%
26	EBITDA/Clientes Distribución	Relación	0,33	0,34	200%
27	Costos y gastos sin OC/Km de red DIStrib.	%	8,08	8,06	103%
28	Costos y gastos sin OC/Clientes DIStrib.	%	0,39	0,39	103%
Objetivo: Optimizar el desarrollo de los proyectos					
29	Inversión en Infraestructura	Mill%	73,456	110,320	N.D

69% **110%**

Alianzas
GRI 102-13

Participamos activamente en diferentes agremiaciones a nivel regional y nacional, para construir relaciones que mejoren la capacidad de actuación y fortalezcan la institucionalidad en nuestra región.

ANDI Seccional Norte de Santander
Rol: Miembro de Junta Asesora

ANDESCO
Rol: Vinculación

ASOCODIS
Rol: Miembro de Junta Directiva

CAMACOL Regional Cúcuta y Nororiente
Rol: Miembro Principal de Junta Directiva

CIDET
Rol: Miembro de Junta Directiva

Comité Colombiano de la CIER – COCIER
Rol: Vinculación

CORPOINDUSTRIAL
Rol: Miembro Principal de Junta Directiva

Fundación EXE
Rol: Vinculación

Comisión Regional de la Competitividad
RRol: Presidente Comisión Asesora

Red Pacto Global Colombia
Rol: Signatario

Alianza Fiduciaria (Acción Colectiva para la Ética y laTransparencia en el sector eléctrico)
Rol: Miembro Activo

Comité Universidad Empresa Estado - CUEE
Rol: Miembro Junta Directiva

Reconocimientos otorgados

Reconocimiento otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco por mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría «Impacto Social», mediante el proyecto Energía para Tu Vida que lleva energía legal y segura a las zonas en situación de vulnerabilidad y/o de difícil acceso y promoción de iniciativas productivas para el mejoramiento de la calidad de vida.





Reconocimiento otorgado por La Diócesis de Cúcuta, "Distinción San Pedro Claver 2020", por ser una institución líder en la construcción de territorios de paz, con las iniciativas sociales realizadas en la emergencia sanitaria con población vulnerable.



El Ministerio TIC otorgó a CENS Grupo EPM, la Insignia Digital denominada "Líder en comunicación para la transformación digital pública", este reconocimiento se da por la gestión que realizamos en las redes sociales empresariales.





Gobierno Corporativo

Informe de Sostenibilidad

2020



Marco General del Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-22

El “Marco General del Gobierno Corporativo” hace parte integral del Código de Gobierno, en este sentido se define e implementa en EPM, y es adoptado por las filiales, según sus procedimientos internos, adecuándolos a las normas y particularidades que apliquen a cada empresa del Grupo.

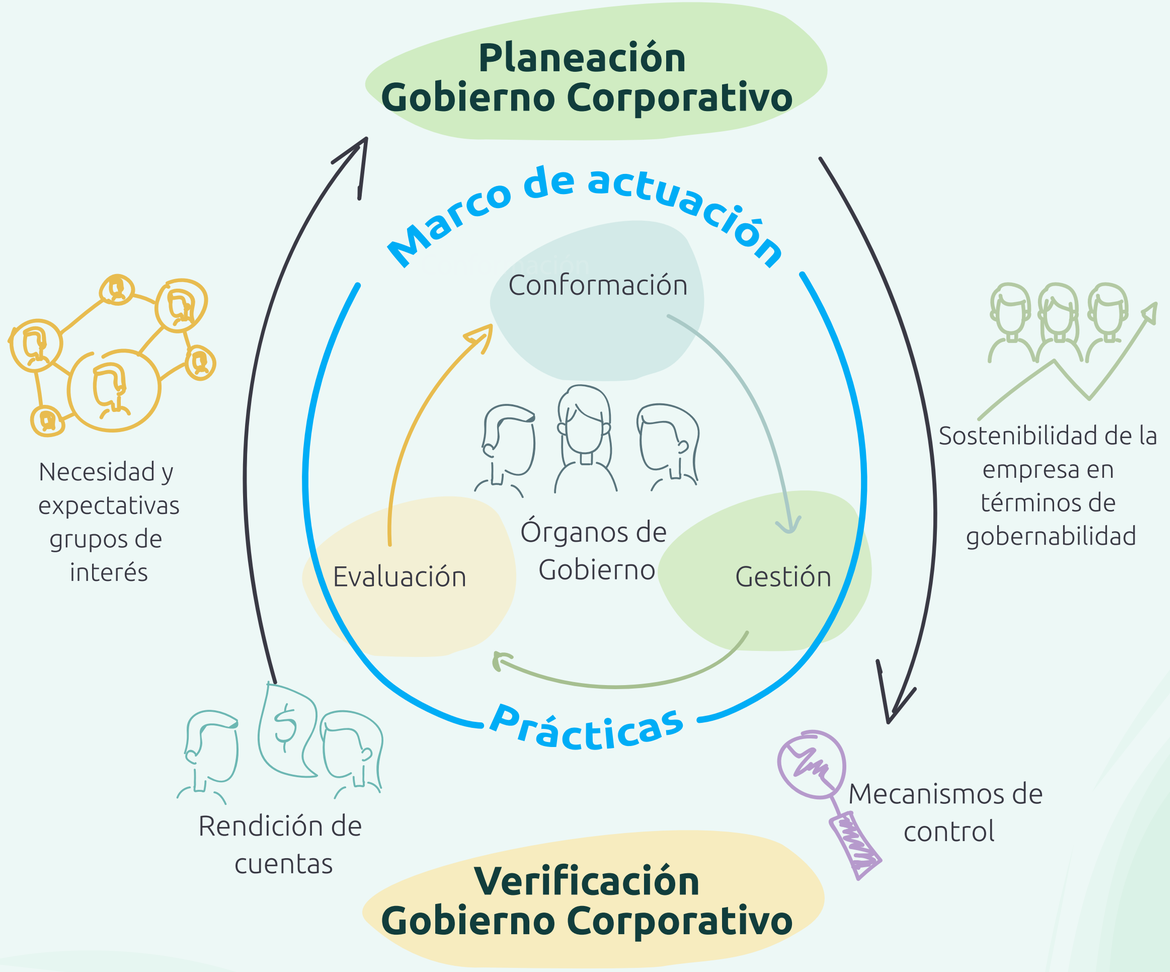


Gráfico Representación del “Marco General del Gobierno Corporativo” Elaboración propia Grupo EPM

Principios del Gobierno Corporativo Grupo EPM

CENS en su calidad de empresa del Grupo EPM adopta la definición, según la cual el Grupo EPM entiende el Gobierno Corporativo como el sistema

por el cual las empresas del Grupo EPM 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.

Los ámbitos fundamentales en los que se materializa el Gobierno Corporativo:



- *La propiedad de la empresa*
- *La Junta Directiva como órgano de dirección*
- *La Gerencia o Gestión de la empresa*
- *La relación con la matriz y las demás empresas del Grupo, en procura de garantizar la unidad de propósito y dirección.*
- *La relación con los socios*

Además, estas relaciones se basan en los siguientes aspectos que orientan la forma en que el Grupo EPM se comporta en materia de Gobierno Corporativo:



Aspectos del Gobierno corporativo

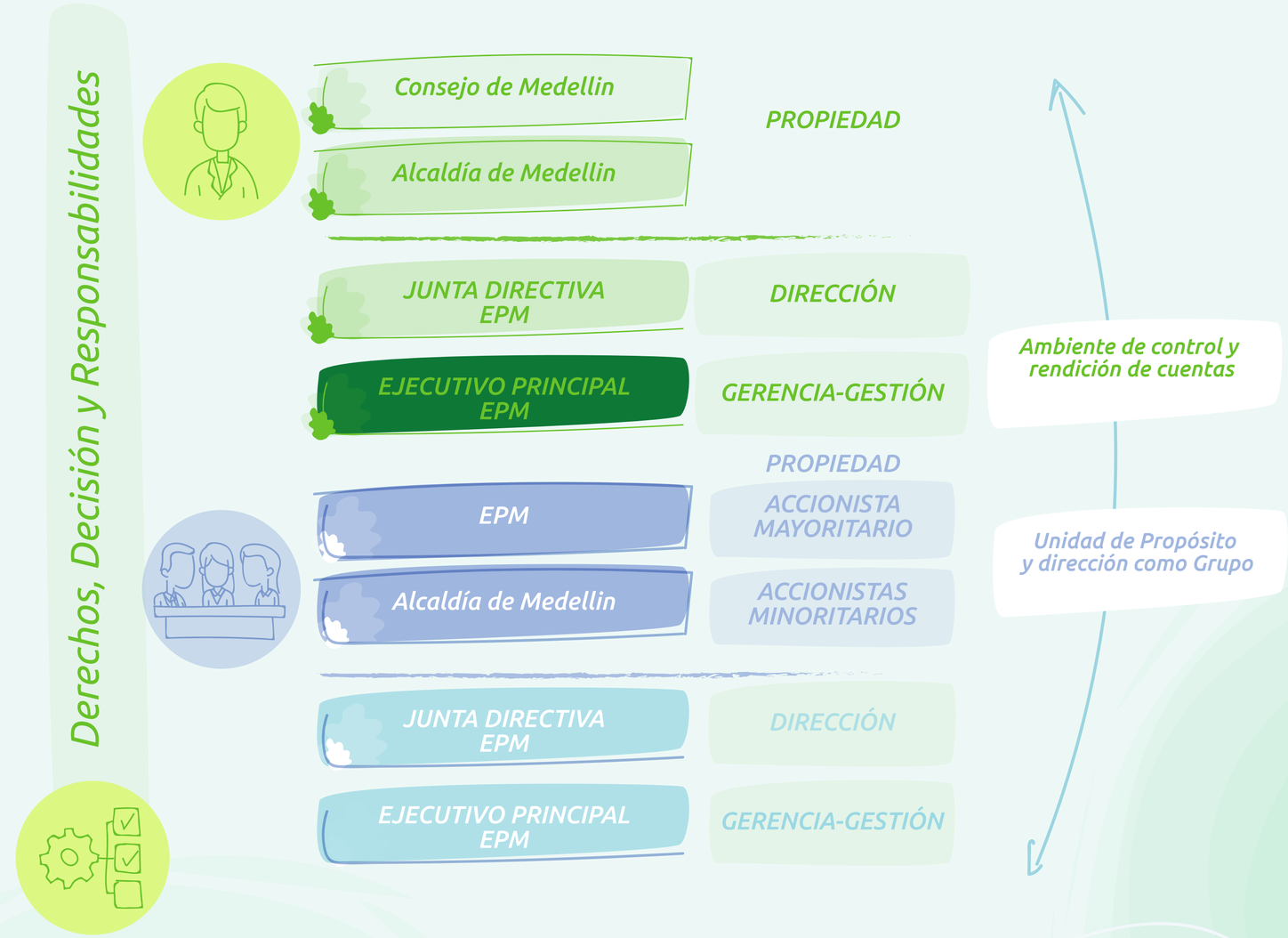
- Transparencia y rendición de cuentas
- Equilibrio entre los órganos de gobierno
- Compromiso con la implementación de prácticas de gobierno
- Corresponsabilidad
- Reconocimiento del impacto del Gobierno Corporativo
- Articulación con otros sistemas, procesos y temáticas de la organización complementarios al Gobierno Corporativo

Estructura de gobierno Grupo EPM

Nuestra estructura está articulada con los lineamientos establecidos como Grupo EPM, los órganos de dirección y administración corresponde a lo establecido en el código de gobierno y gozan de plena autonomía y discrecionalidad.

Ingresa al Link

Código de Gobierno Corporativo



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

Estructura de Gobierno

Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas, en su calidad de máximo órgano social, en términos generales se concentra en el cumplimiento de Estatutos y sus reformas, elección y remoción de miembros de Junta Directiva y Revisor Fiscal con sus respectivas remuneraciones, aprobación de balances e informes de fin del ejercicio presentados por la junta, el Gerente y el Revisor Fiscal; dividendos, capital social, trasformación de la sociedad, colocación de acciones, además de las funciones que en atención a la naturaleza jurídica de la sociedad señalen la ley, los Estatutos y las que no correspondan a otro órgano social.

Está constituida por las personas que están inscritas como accionistas en el libro de registro de acciones de la sociedad, reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en los Estatutos.

Accionistas	% Participación	No. de acciones
EPM Inversiones S.A.	78,9831%	1.199.144.474
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	12,5360%	190.325.000
Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander –IFINORTE-	7,7890%	118.254.798
Municipio de Cúcuta	0,3974%	6.033.710
Trabajadores y Jubilados de CENS	0,1622%	2.462.354
Municipio de Ocaña	0,0674%	1.022.909
Municipio de Pamplona	0,0446%	676.374
Municipio de Villa del Rosario	0,0187%	283.213
Sindicato de Industria de los Trabajadores Profesionales de la E.S.P.	0,0010%	14.819
Federación Nacional de Cafeteros Comité Departamental de Cafeteros de N.S	0,0004%	5.644
Empresa de Energía de C/marca S.A	0,0003%	4.220
Municipio de San Cayetano	0,0002%	2.429
Departamento Norte de Santander	0,00000007%	
Totales	***100%***	***1.518.229.945***

Junta Directiva

GRI 102-19, 102-22, 102-23

La Junta Directiva es el 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 118 del 18 de marzo de 2020, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el periodo 2020-2021, quedando conformada de la siguiente manera:

Ingresa al Link

Perfiles de los miembros Junta Directiva

Miembros principales

Inés Helena Vélez Pérez

Presidente Junta Directiva de CENS
Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía de EPM.

Juan Carlos Canal Colmenares

Representante externo de EPM

Silvano Serrano Guerrero

Representante de accionistas minoritarios - Gobernador de Norte de Santander
2020 – 2023

Miembros suplentes

Juan Carlos Duque Ossa

Gerente Transmisión y Distribución Energía, Región Antioquia, Empresas Públicas de Medellín, EPM.

Jaime Alberto Villa Valencia

Director Proyectos STR y Conexiones Colombia, Empresas Públicas de Medellín, EPM.

Carlos Mario Tobón Osorio

Director Proyectos STR y Conexiones Colombia, Empresas Públicas de Medellín, EPM.

GRI 102-24

Los criterios para la elección y el nombramiento de los miembros de junta están definidos en los Estatutos, entre los cuales se encuentra la formación y experiencia exigida.

En la elección se tienen en cuenta las siguientes cualidades:

- Tener conocimiento y experiencia en las actividades propias del objeto social de la sociedad y/o contar con conocimiento en el campo de la actividad industrial y/o comercial, financiera, bursátil, administrativa, jurídica o ciencias afines.

- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad e integridad.

Adicionalmente para la nominación de miembros de Juntas se podrán definir criterios complementarios, en línea con la unidad de propósito y dirección establecida por el Núcleo Corporativo desde EPM en su calidad de matriz del Grupo. Además, para los efectos anteriores, EPM consultará la evaluación de desempeño de la Junta y el perfil de los miembros requeridos por la empresa de acuerdo con los retos y desafíos.

GRI 102-35, 102-38

Remuneración de la Junta Directiva:

La remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM no tendrán derecho a la remuneración fijada, así mismo, la empresa reconoce los costos de transporte, alimentación y alojamiento cuando se requiere que asistan a sesiones presenciales.

El método de remuneración a los miembros de Junta será por asistencia a cada sesión de Junta Directiva, sean estas presenciales o no presenciales, según lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se divulgarán las sumas recibidas por los miembros de Junta Directiva y los beneficios recibidos durante el año, conforme el Reglamento de Junta Directiva.



GRI 102-26

Funciones de la junta directiva:

La Junta Directiva de CENS en alineación con las orientaciones de EPM en su calidad de matriz del Grupo, recibe y adopta orientaciones en “aspectos enmarcados en cinco asuntos claves para el Grupo Empresarial: Liderazgo estratégico, capital, capacidades, control e identidad, entre los cuales se destacan: Estructura societaria de las empresas del Grupo, participaciones y modelo de Gobierno, políticas y lineamientos en materia financiera y de inversión, propuesta de Revisor Fiscal o Auditor Externo, conocimiento y en caso de impacto material la aprobación de operaciones con partes relacionadas, entre otros aspectos que se determinen necesarios para el Grupo EPM.”

En términos generales este órgano para contribuir con la unidad de propósito y dirección del Grupo adopta el direccionamiento estratégico, las políticas, planes, programas y demás orientaciones impartidas por EPM en su calidad de matriz del Grupo, adicionalmente determina para la empresa el plan estratégico, la asignación de recursos, provee el marco de acción en diferentes ámbitos para la gestión de la Alta Gerencia, supervisa y evalúa su desempeño. Las funciones de la Junta Directiva están detalladas en los Estatutos, además para facilitar su cumplimiento, este órgano de gobierno puede establecer comités de Junta Directiva con alcance consultivo a los cuales reglamentará su funcionamiento, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva previa coordinación con la dependencia que lidera la función de Gobierno Corporativo en EPM.

Adicionalmente, para el cumplimiento de sus funciones estatutarias, además de los deberes generales definidos en la ley, los miembros de Junta Directiva se comprometen a cumplir con las responsabilidades y compromisos definidos en el Reglamento de Junta Directiva y de sus comités en caso de que se determine su creación.

Ingresa al Link

Estatutos vigentes de CENS

Ingresa al Link

Reglamento de Junta Directiva

GRI 102-20

En 2020 estos fueron los principales temas gestionados en la Junta Directiva:

- Aprobación de la actualización del Plan de Inversiones y Plan de Empresa 2020-2023.
- Aprobación de la actualización del Código de Gobierno Corporativo.
- Aprobación de la adición de recursos de terceros al presupuesto de CENS y sus respectivas vigencias futuras para la jecución de los contratos FAER 2019.
- Autorización para iniciar los procesos de contratación necesarios para ejecutar los contratos FAER 2019.
- Autorización para implementar medidas destinadas a:

- Contribuir a la prevención, contención y control de la pandemia COVID-19

- Mitigar los impactos socioeconómicos

- Asegurar la accesibilidad en la prestación del servicio

- Autorización para endeudamiento por contingencia COVID-19.
- Autorización para solicitar al COMFIS la delegación para aprobar el presupuesto de la vigencia 2021, sus modificaciones y vigencias futuras.
- Aprobación de modificación de la planta de personal.
- Aprobación de la Política del Sistema de Gestión Integrado de CENS S.A. E.S.P
- Autorización para contratar el suministro de energía y potencia eléctrica con destino al Mercado Regulado.
- Autorización para tramitar ante el COMPES la declaratoria de importancia estratégica para compras de energía del mercado regulado.
- Designación Representantes Legales para Asuntos Judiciales y Administrativos.
- Autorizar al Gerente General para delegar la aprobación y firma de la respuesta a las peticiones, solicitudes y/o requerimientos que presenten los organismos de vigilancia y control y los grupos de interés de CENS.



Agenda típica de la Junta Directiva

La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de CENS, es un instrumento de planeación que permite al cuerpo colegiado, abordar los temas que son fundamentales y en los que su contribución es mayor, atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Junta Directiva.

La agenda típica define la frecuencia y periodicidad con que se tratan temas económicos, ambientales y sociales durante el año, dentro de los temas programados en la agenda típica del 2020 están los siguientes:

Asunto	Tema
Seguimiento a la gestión empresarial	Seguimiento a la gestión del CMI (visión integral de la empresa) y estados financieros.
	Informe de gestión con grupos de interés externos.
	Informe de Gestión Ambiental y Social
	Informe de Gestión Humana
	Informe de cadena de suministros y servicios compartidos: Cadena de suministro (desde la filial, se articula con Grupo)
	Informe de cadena de suministros y servicios compartidos: CSC desde EPM como proveedor, con el caso específico de cada filial
	Informe de Gestión Jurídica
	Informe a cargo de la VP de cada negocio con el respectivo contexto y señales para el grupo en sesión conjunta.
Temas financieros y de planeación	Informe anual de gestión y estados financieros de la vigencia anterior
	Aprobación de Plan empresarial
	Informe de entorno
	Aprobación de presupuesto y plan de inversiones
	Aprobación ajuste de presupuesto con saldos finales del año anterior.
	Proyecciones Financieras

Asunto	Tema
Temas de riesgos, auditoría y control	Plan de trabajo auditoría interna
	Plan de trabajo auditor externo o revisor fiscal, auditoría de gestión y resultados
	Informe de entorno
	Seguimiento a la gestión integral de riesgos
	Seguimiento al plan de auditoría y presentación de resultados de la evaluación realizada por proveedores de aseguramiento
	Seguimiento al plan del revisor fiscal y auditoría de gestión de resultados
Temas de Gobierno Corporativo	Aprobación de calendario de Junta Directiva y Agenda Típica
	Definición de Metas de Gerentes del Grupo
	Presentación de resultados de la Autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva y construcción conjunta de plan de fortalecimiento
	Evaluación de la gestión del Gerente y del equipo directivo
	Plan de Gobierno Corporativo
	Seguimiento plan de fortalecimiento de la Junta Directiva e informe de los resultados de evaluación de las sesiones de Junta Directiva

Gerencia General

La Gerencia o Gestión – 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.

Para los aspectos fundamentales como nombramiento, funciones, responsabilidades, conflictos de interés, se rige conforme lo establecido en los Estatutos de la entidad, y el Manual de Conflictos de Interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo.

También cuenta con otros instrumentos definidos en la empresa que apoyan la gestión (manual de funciones, reglamentos de los comités estratégicos, entre otros).

Además, podrá adoptar otros estándares o prácticas que considere convenientes alineados con los principios de Gobierno Corporativo, previa coordinación con la dependencia que lidera la función de Gobierno Corporativo en EPM, las cuales serán parte integral del presente código.

La representación legal de CENS se encuentra en cabeza de José Miguel González Campo, quien viene desempeñando sus funciones desde el año 2015.

Compartimos la evaluación realizada por la junta directiva:



GRI 102-28

Evaluación gerente

La Junta Directiva de la Empresa, realizó la evaluación de la Gestión del Gerente correspondiente al período 2020.

La Junta realizó un ejercicio de valoración del desempeño, utilizando el análisis y calificación de los compromisos previamente establecidos, orientados a los resultados empresariales.

Adicionalmente, se complementó con la evaluación de las actuaciones del Gerente, enmarcadas en los comportamientos declarados en el Grupo EPM para habilitar el direccionamiento estratégico y la estimación del liderazgo requerido.

El ejercicio de valoración contó con participación de los colaboradores directos, los miembros de la Junta y se complementó con la autoevaluación realizada por el Gerente de la empresa, adicional a estas fuentes se solicitó al Gerente un escenario del desempeño de la empresa sin tener en cuenta los efectos exógenos generados por la pandemia dada su criticidad alto impacto y total imprevisibilidad, lo que da una idea a la Junta directiva del desempeño de la compañía en condiciones normales.

Declaración Pública acerca de la Gestión del Gerente

Los resultados de la evaluación se centraron en las diferentes perspectivas como generación de valor, clientes y mercados y operaciones, evidenciando los resultados a través de los principales indicadores del “Cuadro de Mando Integral – CMI”.

En la evaluación de las actuaciones del Gerente la Junta destaca en José Miguel su espíritu competitivo siempre en busca de buenos resultados y la exigencia para los miembros del equipo directivo. Resalta también su visión estratégica, la capacidad de cohesionar al equipo y establecer metas exigentes y retadoras, la determinación y orientación al logro, la calidez, la cercanía y la orientación al servicio.

Se destaca en José Miguel el buen trato, es diplomático, conciliador y con excelente relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

Su preocupación permanente por la innovación la trasmite a sus colaboradores y se evidencia en la gestión de los procesos de la empresa.

Con base en lo anterior, la Junta resalta la gestión del Gerente y la hace extensiva a todo su equipo de trabajo, impulsándolos a que continúen en la senda de resultados positivos en beneficio de la sostenibilidad del territorio.

Finalmente, la Junta Directiva reconoce en el Gerente actuaciones de nivel superior.



Comité de Gerencia

GRI 102-38

El Comité de Gerencia está clasificado en el nivel estratégico toda vez que a través del este se definen las diferentes interacciones de la estructura organizacional necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos y la gobernabilidad de las funciones alineadas con la del Núcleo Corporativo.

Su objetivo es implementar y hacer seguimiento a la estrategia empresarial.

Actualmente el comité de gerencia está conformado por los siguientes directivos:

Tema				
Integrantes del Comité de Gerencia	**Tema**	**Profesión**	**Fecha de vinculación al Comité**	**Nivel Salarial**
Gerente General	José Miguel González Campo	Economista	2015	-
Subgerente Distribución	Pedro Enrique Galvis Nieto	Ingeniero Electricista	2010	SG
Subgerente Subestaciones y Líneas	Carlos Eduardo Solano Quintero	Ingeniero Electricista	2014	SG
Jefe Área Gestión Comercial	William Mondragón Villamizar	Ingeniero Civil	2014	JA
Jefe Unidad Proyectos	Yogmar Alexander Leiva Ardila	Ingeniero Electricista	2014	P4
Jefe Unidad Gestión Operativa	Giovanni López Pachón	Ingeniero Eléctrico	2017	-
Jefe Área Finanzas	Carmen Yolanda Porras Carrillo	Contador Público	2010	JA
Jefe Área Servicios Corporativos (E)	Vilma del Socorro Peña Angulo	Administradora de Empresas	2020	JA_1
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo	Javier Hernando Rodríguez Soto	Administrador Financiero y de Sistemas	2014	P4
Secretario General y Asuntos Legales	Erica Paola Sánchez Cera	Abogada	2019	-
Invitados permanentes				
Auditor	Greever Johanna Ortiz Daza	Ingeniero de Sistemas	2014	-
Líder Comunicaciones	María Del Pilar López Jaimes	Comunicador Social Periodista	2016	P3

Nuestro avance en Gobierno Corporativo, 2020:

CENS fue la primera filial del grupo que actualizó el Código de Gobierno Corporativo, en sesión 838 del 21 de octubre de 2020 de la Junta Directiva; en este se compilan y dan a conocer las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo se adoptan en la empresa acorde con las definiciones del Grupo EPM, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa, sus administradores y trabajadores.

Ingresa al Link

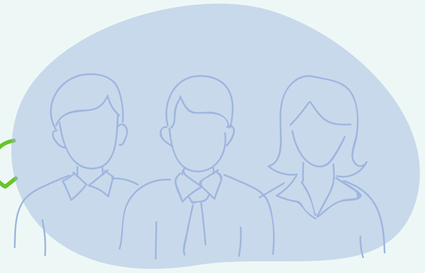
Avances 2020 y retos 2021
Gobierno Corporativo

Comités obligatorios y de gobierno

En CENS contamos con 19 comités que hacen parte de los mecanismos de integración de la organización, de los cuales 4 corresponde a mecanismos para aplicar la unidad de propósito empresarial y facilitan la toma de decisiones colegiadas **(Gobierno)** y 15 a mecanismos para dar cumplimiento a una normativa externa o interna **(Obligatorios).**

Estos mecanismos son herramientas mediante las cuales se definen las diferentes interacciones necesarias de la estructura organizacional para el adecuado desarrollo de los procesos y de la gestión organizacional.





Comités de Gobierno

- *Comité de Gerencia*
- *Comité Análisis de Fallas de CENS S.A E.S.P.*
- *Comité de Tesorería de CENS S.A E.S.P.*
- *Comité de Análisis de Casos para Aplicación de Metodología de Compensación Comités*



Comités obligatorios

- *Comité de Cambios*
- *Comité de Cambios de Emergencia*
- *Comité de Contratación*
- *Comité de Ética*
- *Comité de Conciliación*
- *Comité de Archivo*
- *Comité Institucional de Coordinación del Control Interno de CENS*
- *Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo*
- *Comité de Convivencia Laboral*
- *Comité Digital*
- *Comité de Seguridad Vial*
- *Comité Permanente de Coordinación y Reclamos*
- *Comité de Vivienda*
- *Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso*
- *Comité de Reubicación Laboral*

Resultados de la evaluación de los comités (funcionamiento y percepción):

Comité	Funcionamiento 2020	Percepción 2020
Comité Análisis de Falla	85%	4
Comité Coordinación del Sistema de Control Interno	94%	4,4
Comité de Análisis de casos para aplicación de metodología de compensación	-	-
Comité de Archivo	84%	4,5
Comité de Cambios	-	-
Comité de Cambios de Emergencia	-	-
Comité de Conciliación	98%	4,6
Comité de Contratación	90%	4,5
Comité de Convivencia Laboral	99%	4,5
Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso	100%	4,6

Comité	Funcionamiento 2020	Percepción 2020
Comité de Ética	100%	4,5
Comité de Gerencia	92%	4,5
Comité de Reubicación Laboral	-	-
Comité de Seguridad Vial	91%	4,5
Comité de Tesorería	100%	5
Comité de Vivienda	90%	4,8
Comité Digital	84%	4,1
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	96%	4,5
Comité Permanente de Coordinación y Reclamos	100%	4,6
Total:	**94%**	**4,5**



Estrategia de Sostenibilidad

Informe de Sostenibilidad 2020

Direccionamiento estratégico y sostenibilidad

El direccionamiento estratégico es la ruta definida para lograr los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo, teniendo como propósito transformar la vida de nuestros grupos de interés.



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



Propósito

Para que existimos

Identidad: Lo que decidimos SER

**Principios de acción*
**Valores*

La establecen aquellos elementos que representan nuestra filosofía empresarial

Acción: Que y como decidimos HACERLO

**Estrategia corporativa *Estrategia competitiva*
**Estrategias de soporte*

Define el que y él como alcanzamos nuestro propósito alineado con nuestra identidad

Resultados: Donde decidimos LLEGAR

**Mega*
**Objetivos estratégicos*

Son logros que esperamos alcanzar

Propósito

Nuestro propósito está orientado en la Arquitectura para un Mundo Mejor
Base fundamental para la construcción del propósito:

- Arquitectura para un Mundo Mejor
- Compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Base fundamental para la construcción del propósito:

- Arquitectura para un Mundo Mejor
- Compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

En la construcción de nuestro propósito, pasamos de una mirada egosistémica a una mirada ecosistémica.

- Toda la vida
- Las generaciones futuras
- La humanidad
- Los territorios
- El grupo epresarial
- Mi empresa
- Mi familia y amigos
- YO



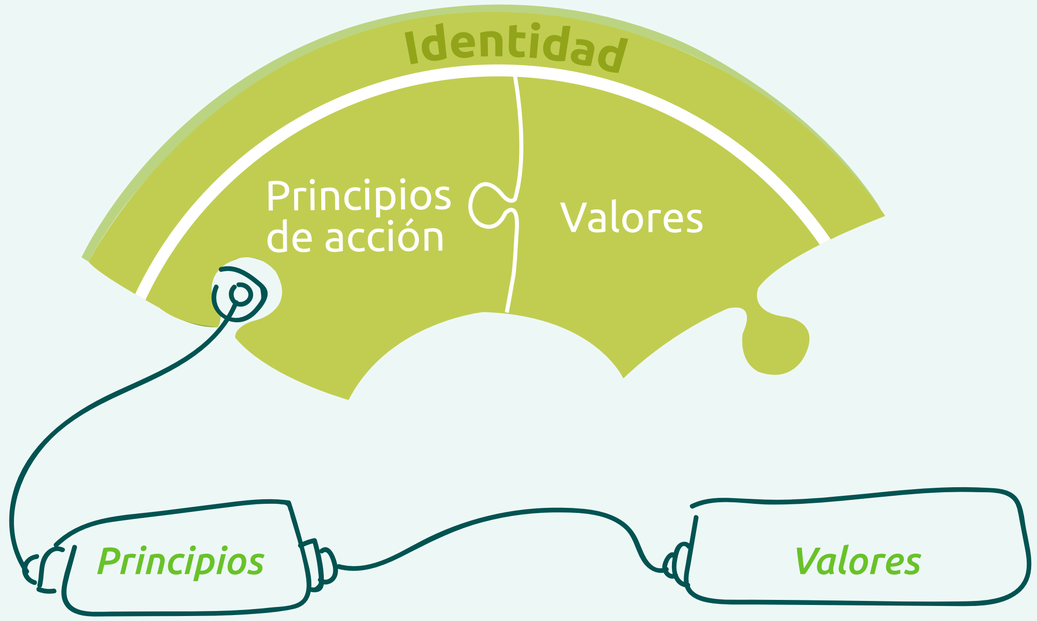
El Grupo EPM adopta este concepto para enfocar a los negocios en su aporte al desarrollo humano sostenible como factor.

Identidad

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

Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano.

El código de ética es el instrumento que reúne este alineamiento a través de sus principios de acción y valores.



- Cumplimos nuestros compromisos
- Nuestro interés primordial es la sociedad
- Brindamos un trato justo
- Cuidamos el entorno y los recursos
- Buscamos fundamentalmente servir
- Responsabilidad
- Transparencia
- Calidez



Optimización de operaciones y crecimiento con criterios RSE

Es una estrategia que invita a una revisión permanente de los negocios actuales y sus soportes hacia la mejora continua y a un crecimiento en los mercados objetivo de forma responsable y manteniendo límites sociales y ambientales.

8 Focos estratégicos

***1**. Servicios del futuro, Ciudades Inteligentes y 4RI*
***2.** Ciudad /Región*
***3.** Crecimiento/Gestión de Portafolio*
***4.** Beneficios socio económicos de los servicios públicos*
***5.** Optimización de operaciones*
***6.** Proyecto Hidroeléctrico Ituango*
***7.** Caribe Mar*
***8.** Evolución cultural*

PROPÓSITO GRUPO EPM

- ADN Digital
- Excelencia Operacional
- Adaptabilidad
- Integración de Territorio
- Innovación Transformacional

Formas de jugar

- Rentabilizador de operaciones
- Desarrollador de proyectos
- Comprador inteligente
- Desarrollador de soluciones

Sistema de capacidades

Capacidades distintivas que se refuerzan mutuamente, organizadas para apoyar las formas de jugar.



Negocios generando valor para sus grupos de interés

La estrategia competitiva es el resultado de la forma como la organización asume y toma posición frente a las condiciones del entorno en el sector industrial en que opera.

Imperativos estratégicos de los negocios del Grupo EPM

Transmisión Rentabilizar el negocio con una operación segura.

Distribución Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales.

Incorporar soluciones de energía distribuida y para nuevos usos, a través de alianzas estratégicas.

Generación Rentabilizar el negocio con una operación segura.

Incorporar energías renovables no convencionales a través de alianzas estratégicas.

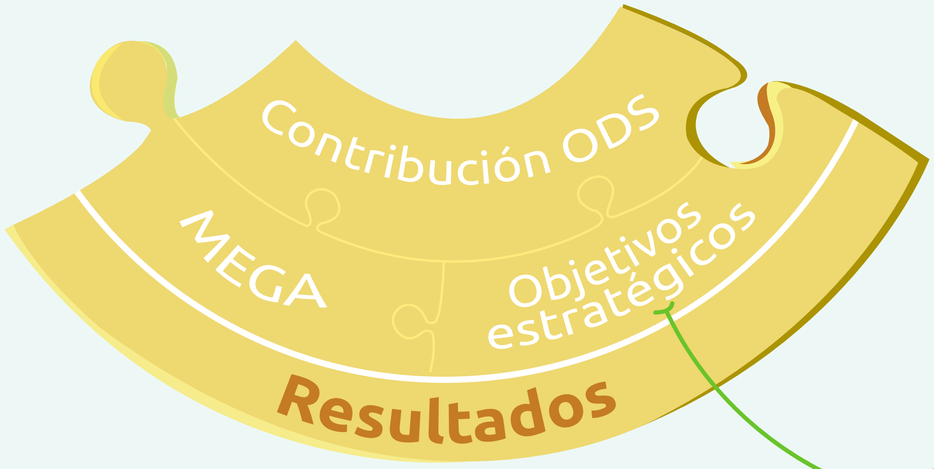


Sinergias y productividad de los soportes

La contribución del soporte se da en función de la maximización de la productividad de sus recursos y el fomento de una ventaja competitiva para los negocios, siendo esto último el elemento diferenciador por excelencia.

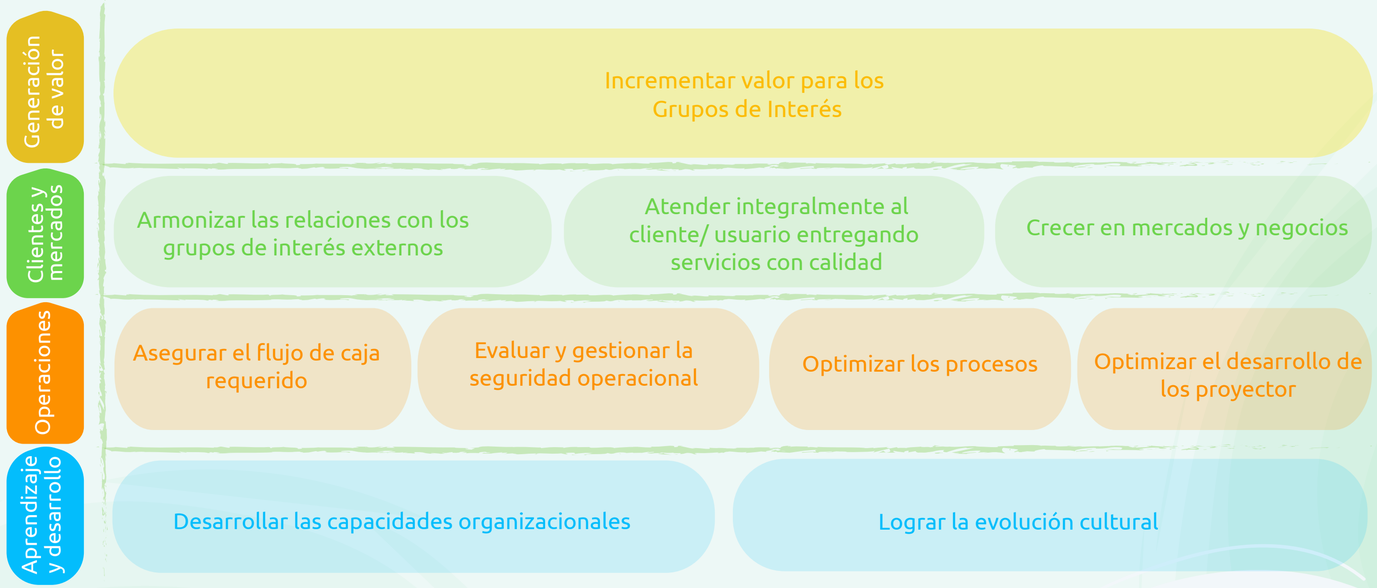
- Estrategía de talento Humano
- Estrategía de Innovación
- Estrategía de proveedores y servicios compartidos
- Estrategía de comunicaciones y relacionamiento
- Estrategía Digital (TI, TO, TC)
- Estrategía Financiera
- Estrategía de desarrollo de proyectos

Actualmente se está revisando con las diferentes vicepresidencias de soporte este tema para explicitar sus estrategias y establecer los diferentes elementos para su seguimiento.



Mapa de Objetivos Estratégicos 2020-2023

En el 2025 el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando **el acceso a los servicios** *que preste en los territorios donde esté presente, al* **100% de la población;** *protegiendo* **137 mil nuevas hectáreas** *de cuencas hídricas, además de las propias, con una* **operación carbono neutral** *y generando* **$12.6 billones de EBITDA.**




Contribución ODS
MEGA
Objetivos estratégicos
Resultados
Acceso y Comprabilidad
Agua y Biodiversidad
Clima organizacional
Calidad y seguridad de los productos y servicios
Contratación responsable para el desarrollo local
Derechos Humanos
Energías renovables
Estrategia Climática
Solidez Financiera
Tarifas Precios
Transparencia
1 FIN DE LA POBREZA
3 SALUD Y BIENESTAR
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
14 VIDA SUBMARINA
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Compromiso con los ODS

Asumimos los principales marcos de referencia internacional promovidos por las Naciones Unidas para la contribución al desarrollo sostenible, es por ello que estamos adheridos voluntariamente a Pacto Global y nos comprometimos a realizar acciones relevantes que aporten al cumplimiento de los propósitos 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.

Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor es nuestro propósito empresarial, el cual busca aportar al desarrollo del territorio, contribuir a los ODS y generar alianzas estratégicas para realizar acciones colectivas que fortalezcan la región.

Nos alineamos con los compromisos de la sostenibilidad mundial:



2015

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible



2015

Los principios rectores de Empresa y DD.HH



2013

Los 10 principios de Pacto Global

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	1.3 Poner en práctica sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos	Velamos por la seguridad social de nuestros empleados y contratistas
	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos	• Llevamos acceso a la energía a través de proyectos de electrificación rural para la reducción de la brecha en el campo • Tenemos ofertas comerciales para la comprabilidad del servicio de acuerdo a los recursos de los clientes
	2.3 Duplicar la productividad agrícola e ingresos mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades	Acompañamos y desarrollamos proyectos productivos con las comunidades que impactamos en nuestros proyectos como "Huertas caseras" a través del convenio CONSORNOC y Proyecto BanCO2
	3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas como estupefacientes y alcohol	Capacitamos a nuestros trabajadores en temas como la prevención del tabaquismo y consumo de alcohol
	3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y por la contaminación del aire, el agua y el suelo	Gestionamos el proyecto de Manejo integral de PCB's
	3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal	Desarrollamos programas de bienestar y estilos de vida saludable en trabajadores
	4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias para acceder a empleo, trabajo decente y emprendimiento	• Generamos alianza con COMFANORTE para el desarrollo de cursos de empleabilidad en las comunidades • Gestionamos formaciones y capacitaciones a familias de BanCO2 en temas de desarrollo productivo • Realizamos aportes económicos de estudio para el fortalecimiento de competencias de trabajadores y educación de sus hijos
	4.7 Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible	Formamos estudiantes de colegio en temas asociados al medio ambiente con el "Programa Cuidamundos"

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres. Velar por la igualdad de oportunidades de liderazgo	Contamos con la participación de la mujer en cargos de alto nivel.
	6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación	Usamos elementos de contingencia para la prevención de la contaminación por derrames de aceite
	6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua como bosques, montañas, humedales, ríos, acuíferos y lagos	Protegemos bosques y áreas estratégicas de recurso hídrico a través del Proyecto BanCO2
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	Apoyamos a escuelas rurales en la construcción de plantas de potabilización de agua y capacitación a la comunidad para el buen funcionamiento de las mismas
	7.1 Garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos	• Universalizamos el servicio a través de proyectos de expansión, electrificación rural, asentamientos humanos, energía recargable y paga a tu medida • Construimos propuesta de eficiencia energética
	7.2 Aumentar sustancialmente el porcentaje de energía renovable en el conjunto de fuentes de energía	• Compramos energía de fuentes renovables como hídrica, solar, eólica, etc. • Revisamos estudios para proyectos de generación por parte de terceros • Instalamos paneles solares para el funcionamiento de las sedes administrativas y escuelas rurales • Incluimos propuesta de energías renovables en el portafolio de servicios a través de la iniciativa de Eficiencia Energética
	7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	• Implementamos programas internos de uso eficiente de la energía • Desarrollamos programas de gestión social para grupos de interés externos en el uso eficiente y racional de la energía • Promovemos el uso de bombillería LED • Construimos propuesta de eficiencia energética
	7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios de energía modernos y sostenibles	Construimos propuestas y diseños de proyectos de innovación (uso de energías renovables)

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales	Generamos desarrollo en la región, a través de ofertas de empleo (ampliación de planta de personal)
	8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación	Ampliamos, repotenciamos y modernizamos las subestaciones y líneas para el aumento de la capacidad que atraiga inversión por parte de otras empresas
	8.4 Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales. Procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.	Consumimos eficientemente los recursos y promovemos que su cadena de valor lo realice (Gestión de Auditorías)
	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo. Garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres	Garantizamos las condiciones dignas a los trabajadores y velamos por el cumplimiento de las obligaciones de las empresas contratistas
	8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos. Además, a más tardar en 2025 poner fin al trabajo infantil en todas sus formas	• Adoptamos política de DD.HH para eliminar formas de esclavitud y trabajo infantil • Velamos por garantizar el trabajo digno y el cumplimiento de la política de DD.HH en la cadena de suministro a través de la inclusión de compromisos de DD.HH en las especificaciones técnicas de los contratos
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores	• Implementamos y realizamos seguimiento al Sistema de SST • Cumplimos la política de Gestión del Talento Humano

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad. Así se apoyará desarrollo económico y el bienestar humano	• Desarrollamos obras de infraestructura eléctrica cumpliendo todos los parámetros de calidad y protegiendo el medio ambiente • Gestionamos proyectos de electrificación rural
	9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible. Aumentar de manera significativa la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto.	• En 2019 aportamos el 2.36% del PIB departamental • Contribuimos al crecimiento de empresas de acuerdo a la demanda requerida a través de proyectos de infraestructura
	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles.	• Promovemos el uso de recursos con mayor eficacia y adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales a través de Iniciativa de Eficiencia Energética para la disminución de emisiones de GEI • Desarrollamos propuesta sostenible de electrificación rural
	10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas	• Iniciamos con un proyecto de fortalecimiento de la proveeduría local y regional • Identificamos los procesos susceptibles a contratación social • Identificamos proyectos inclusivos y que generen valor compartido
	10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias	Implementamos proyectos de electrificación rural para reducir la desigualdad en el acceso de la energía

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales	• Gestionamos el acceso a la energía en asentamientos humanos • Desarrollamos proyectos de electrificación rural • Implementamos ofertas comerciales que facilitan el disfrute del servicio
	11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo	Realizamos la identificación de zonas arqueológicas que puedan ser impactadas, con el propósito de desviar los proyectos por otras zonas que no afecten el patrimonio de la región
	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos	Preservamos el medio ambiente en todos nuestros proyectos
	12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	Implementamos programas ambientales para uso eficiente de los recursos naturales (buenas prácticas ambientales)
	12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización	Implementamos Programas Ambientales asociados al manejo de residuos (PGIR)
	12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	Desarrollamos informes de sostenibilidad de manera anual
	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países	Contamos con un plan de adaptación al cambio climático
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	Compensamos las emisiones totales de gases de efecto invernadero
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	Implementamos Programas Ambientales (capacitación)

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	14.2 Gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros con miras a evitar efectos nocivos importantes. Adoptar medidas para restaurarlos	Usamos kits de derrames de aceite para evitar la contaminación en las fuentes hídricas
	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan	• Contamos con planes de manejo ambiental • Desarrollamos Proyecto BanCO2
	15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial	Desarrollamos Proyecto BanCO2
	16.1 Reducir considerablemente todas las formas de violencia y las tasas de mortalidad conexas en todo el mundo	Implementamos la política de DD.HH
	16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	• Contamos con un plan anticorrupción • Identificamos riesgos de corrupción
	16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes	
	16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles	Desarrollamos iniciativa "Soluciones digitales para la autogestión del cliente" garantizando la satisfacción, inclusión y atención oportuna.
	16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales	Realizamos rendición de cuentas y publicamos en la web la gestión desarrollada por CENS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los ODS

ODS	Metas	Iniciativas CENS
	17.3 Movilizar recursos financieros adicionales procedentes de múltiples fuentes para los países en desarrollo	Movilizamos recursos del Gobierno Nacional para el desarrollo de proyectos de electrificación rural
	17.16 Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen y promuevan el intercambio de conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros	Generamos alianzas estratégicas con entidades de la región como el PNUD, ANDI, CRCNS, CUEE, Estado, entre otros para el desarrollo de proyectos
	17.17 Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones	

Materialidad

La materialidad es el proceso que define nuestros temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de la empresa y de la sociedad, conduciéndonos hacia una nueva línea de liderazgo empresarial, logrando así que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible.

Nuestra materialidad se sustenta en los Estándares GRI, en el modelo de relacionamiento con grupos de interés, alineado con los principios de exhaustividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000.

Como procedimiento, es la manera de identificar los temas relevantes del relacionamiento en términos de RSE y sostenibilidad, y de aplicar el principio de Relevancia, uno de los tres principios del Modelo de Relacionamiento.

El ejercicio de materialidad utiliza insumos internos y externos a la organización y se realiza en la etapa de pensamiento estratégico del modelo de relacionamiento con grupos de interés.

Las consideraciones más relevantes a tener en cuenta para la identificación y definición de los temas materiales son:

Foco en temas del desempeño integral, de alto interés para la empresa y para sus diversos grupos, incidiendo de manera directa en la generación de valor multidimensional.

Repercusiones de largo plazo de las empresas en la sociedad.

La materialidad aporta al direccionamiento estratégico y a la planeación, alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el Plan de Negocios mediante la definición de retos.

Afectación del direccionamiento estratégico, objetivos estratégicos, cumplimiento de políticas y resultados.

Afectación de las metas, desempeño y operación de los negocios.

Importancia de los temas para el Grupo EPM Impacto o valor del tema para el Grupo EPM	Importancia de los temas para los grupos de interés: Impacto o valor del tema para los grupos de interés del Grupo EPM	Potencial de gestión del tema: posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado
Considera el direccionamiento estratégico; los aspectos sociales, económicos y ambientales subyacentes en las políticas del Grupo EPM; las capacidades de las empresas; diferentes horizontes de tiempo.	Considera las expectativas y necesidades de los grupos de interés; la magnitud, escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental; la cercanía del actor impactado; diferentes horizontes de tiempo	Considera el estado del tema en el entorno; el desarrollo del mismo en la organización; y la movilización de los grupos de interés alrededor del mismo.



Priorización de nuestra materialidad

Dentro de la actualización del Pensamiento Estratégico en Sostenibilidad con Grupos de Interés, tenemos identificados los temas materiales y sus énfasis, los cuales son aquellos aspectos orientados a la gestión y atención de las condiciones particulares de los territorios y las expectativas de nuestra sociedad.

En la priorización se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Nuestra materialidad

GRI 102-47, 103-1

Nuestros temas materiales buscan generar valor para la empresa y los grupos de interés implican el fortalecimiento de acciones potenciales que rompan paradigmas, ejerzan liderazgo y proyecten la empresa hacia un futuro sostenible.



Los temas materiales son complementados con asuntos que fortalecen la gestión con nuestros grupos de interés:



Ciudadania Corporativa



Producción y consumo sostenible

Asuntos complementarios

Grupo EPM



Entorno de Trabajo



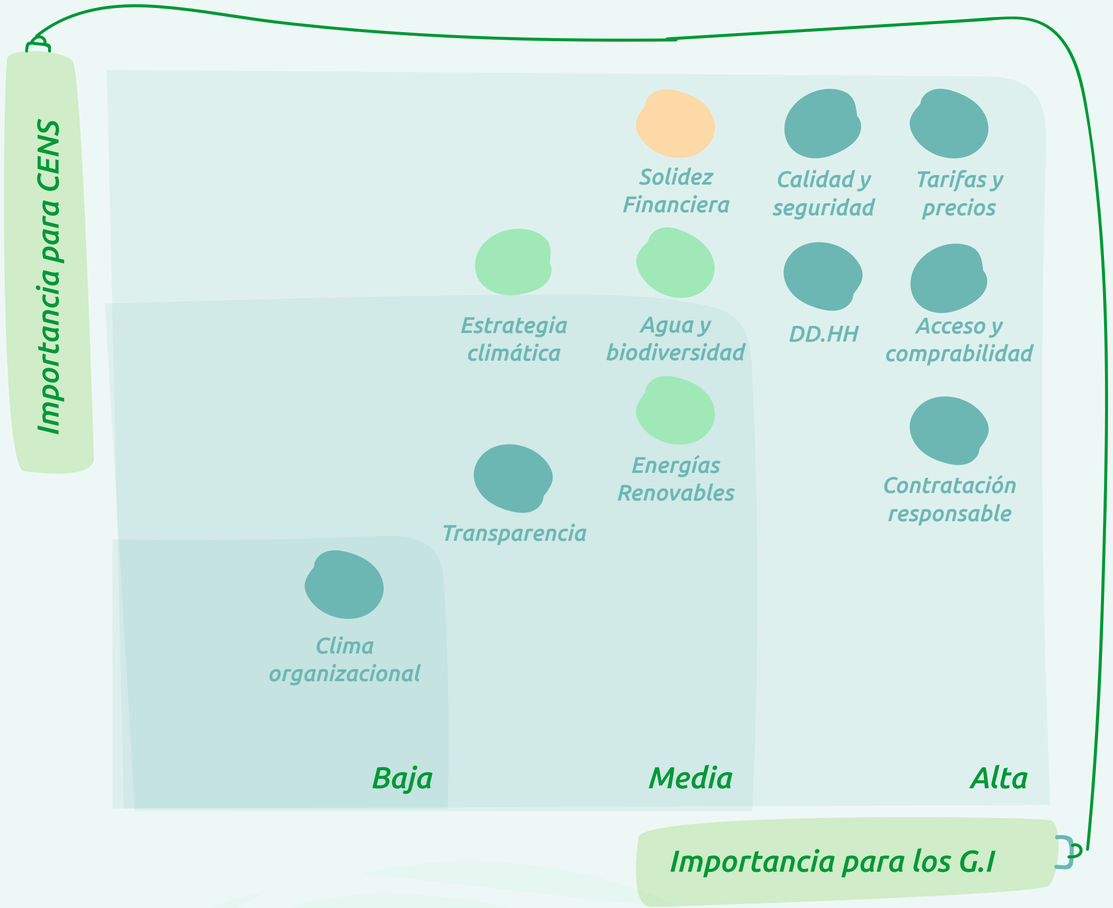
Gestión de la innovación



Gestión social y ambientalen proyectos

La relevancia que tienen los diferentes temas materiales y el impacto generado a los diferentes grupos de interés se expresan en la siguiente matriz:

GRI 102-44



Los temas materiales son los ejes para que las dependencias, según su función, gestionen el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés, tanto en los negocios como a través de los procesos transversales.

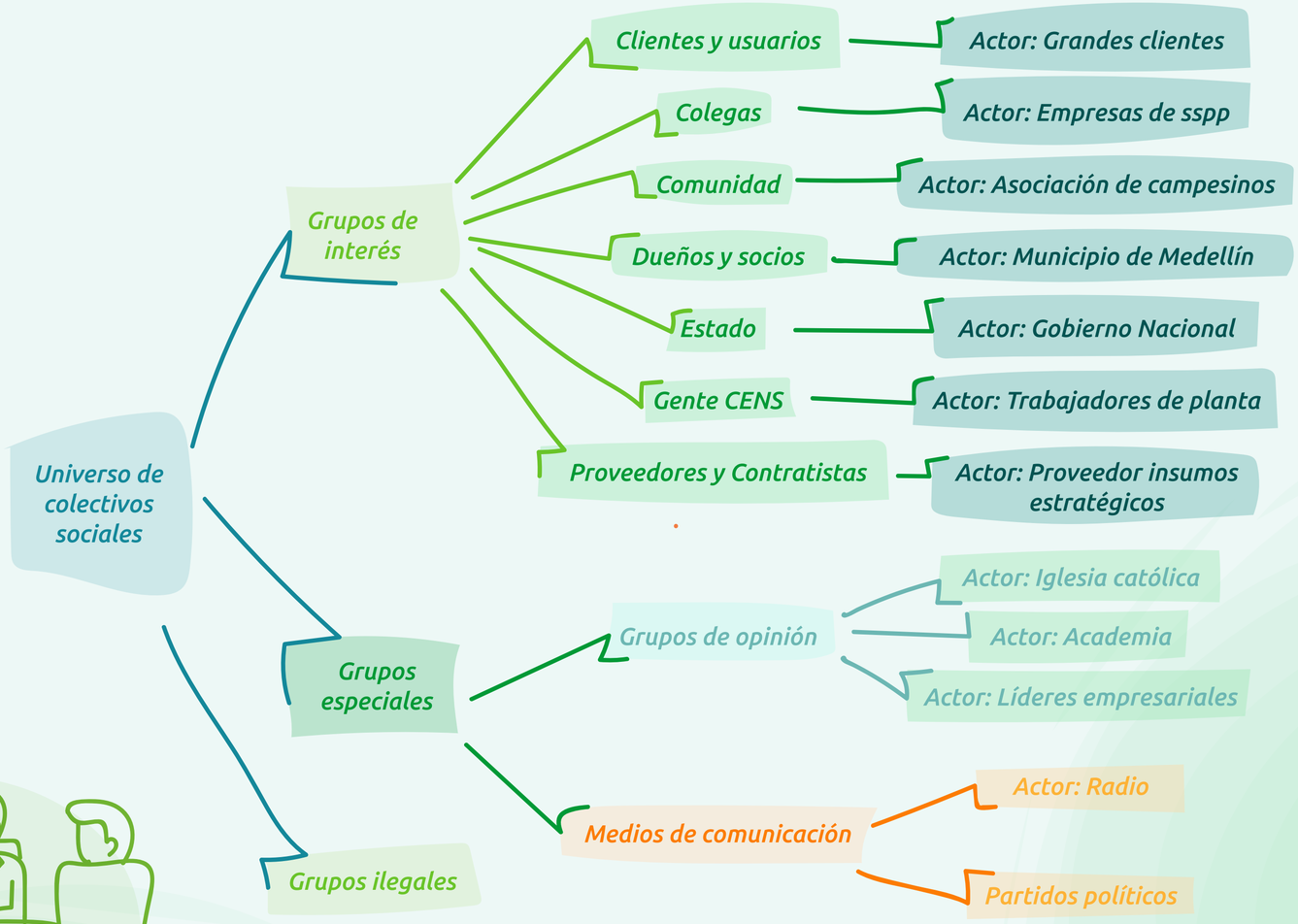
Grupos de Interés

GRI 102-40, 102-42

Los actores que inciden y son influenciados por nuestra organización conforman un universo que puede agruparse en tres categorías de colectivos sociales: los grupos de interés, los grupos especiales y los grupos ilegales.

La palabra Actor puede usarse como como un término genérico para referirse a cualquier colectivo social que pudiera tener o no relación con la organización. Por esta razón, se utiliza la palabra Actor para referirse a subconjuntos de los grupos de interés, o de otros colectivos sociales como los grupos especiales y los grupos ilegales.

A manera de ejemplo, los actores están asociados a la categoría dentro de la cual ejercen un rol más frecuente o más potente.







Legitimidad

Gente con quien la empresa tiene responsabilidades legales, financieras, operacionales o simbólicas

EXPECTANTES:
Dependientes
Dominantes
Peligrosos

Dependientes | **Dominantes**

Definitivos

Peligrosos



Urgencia

Gente urgida por una respuesta de la organización



Poder

Gente que puede influenciar el desempeño en la organización

LATENTES:
Discrecionales
Exigentes
Inactivos

Relativa homogeneidad
+ Relativa estabilidad de intereses
+ Criterios propios adicionados
Mitchell, Agle and Wood (1997)

Los grupos de interés para nuestra organización son conjuntos de personas o de entidades que impactan, son impactados en alto grado y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste. Además son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

Criterios para identificar los grupos de interés

La gestión con estos grupos se realiza a partir del Modelo de Relaciones con los Grupos de interés, a través del cual se trabajan los temas materiales,es decir, los temas prioritarios de sostenibilidad con horizonte de largo plazo.

Los grupos de interés identificados son los que se presentan a continuación:



Grupos de Interés CENS

- Dueños y Socios
- Estado
- Colegas
- Gente CENS
- Proveedores y Contratistas
- Comunidad
- Clientes y UsuariosDueños y Socios

Mecanismos de relacionamiento

GRI 102-43

En esta vigencia el relacionamiento con los grupos de interés se priorizó de manera virtual, con el fin de mitigar los riesgos asociados a la pandemia COVID-19.

Dueños y socios

Propósito: Promover un ambiente de confianza entre los dueños y socios mediante una comunicación transparente y oportuna con el fin de entregar información relevante y confiable para toma de decisiones de la inversión

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Correos electrónicos y físicos institucionales	• Permanente
• Asamblea de accionistas (virtual)	• Anual
• Sitio Web	• Permanente
• Informe financiero	• Anual
• Redes sociales	• Permanente
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal

Estado

Propósito: Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental de CENS, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Participación en espacios en los que se promueve el mejoramiento de las políticas públicas (virtual)	• Eventual
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal
• Proyecto “Encendamos la alegría”	• Anual
• Encuentros de sostenibilidad (virtual)	• Anual

Colegas

Propósito: Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económica, social y ambiental con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector en el marco de una relación de colaboración con los competidores y colegas

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal
• Redes sociales	• Permanente
• Encuentro de Sostenibilidad (virtual)	• Anual



Gente CENS

Propósito: Fortalecer la relación Gente CENS – organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Encuesta de clima laboral y/o cultura	• Anual
• Intranet	• Permanente
• Boletín digital CENS.com	• Quincenalmente
• Copasst – Comité de convivencia laboral	• Periódicamente
• Radio Digital CENS	• Diario
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Redes sociales	• Permanente
• Rendición de cuentas (virtual)	• Anual



Proveedores y Contratistas

Propósito: Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico de CENS, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal
• Redes sociales	• Permanente
• Espacios relacionales sobre procesos de contratación (virtual)	• Periódicamente
• Encuentro de proveedores (virtual)	• Anual
• Encuentro de Sostenibilidad	• Anual



Clientes y usuarios

Propósito: Facilitar el acceso y el disfrute de los Servicios Públicos, mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde CENS tiene o proyecta su presencia.

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Sitio Web	• Permanente
• Correo electrónico	• Permanente
• Puntos de atención	• Permanente
• Oficinas Móviles	• Permanente
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal
• Redes sociales	• Permanente
• Línea de atención al cliente – reporte de daños	• Permanente
• Canales escritos	• Permanente
• APP	• Permanente • Periódicamente



Comunidad

Propósito: Fortalecer la relación Gente CENS – organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales

Mecanismos de relacionamiento:	Frecuencia:
• Sitio Web	• Permanente
• Correo electrónico	• Permanente
• Puntos de atención	• Permanente
• Oficinas Móviles	• Permanente
• Programa TV – Buenas energías	• Semanal
• Programa de radio – Aló CENS	• Semanal
• Redes sociales	• Permanente
• Línea de atención al cliente – reporte de daños	• Permanente
• Canales escritos	• Permanente
• Cercanía institucional	• Periódicamente

Entorno y gestión de riesgos

GRI 102-15

Administramos nuestros riesgos integrando el análisis de entorno y la gestión integral de riesgos. CENS tiene en cuenta el contexto político, tecnológico, ambiental y legal además de las condiciones socioeconómicas de los territorios donde ope ramos para propender por un abordaje integral al territorio.



Señales PTAL (Político-Tecnológico-Ambiental-Legal)

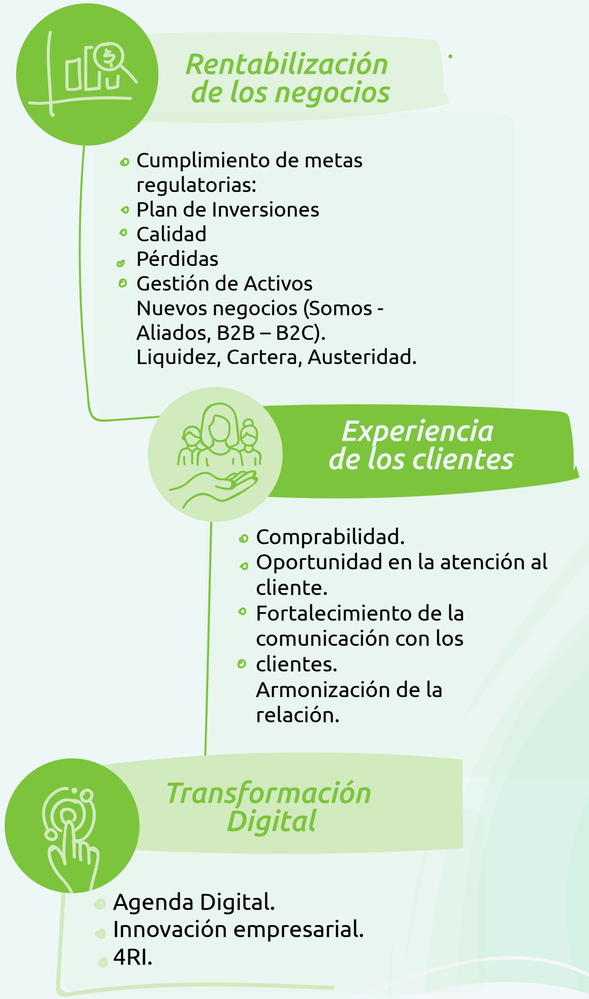
Debates de control político en administraciones municipales frente a servicio de energía.	*Injerencia política regional en costo de servicios públicos.*
Aceleración en la adopción de alternativas tecnológicas para facilitar las tareas diarias y continuidad de negocios.	*Medidas transitorias frente al pago de SP, diferimiento de compromisos en la cadena de prestación del servicio.*
Vulnerabilidades tecnológicas y mayor relevancia de la Ciberseguridad.	*Medidas de alivio económico frente a pago de servicios públicos adoptadas en municipios del departamento.*
Mejoramiento de condiciones ambientales por aislamiento de la población y suspensión de actividades industriales.	*Riesgos de bioseguridad que afectan la normalidad de las operaciones.*

Fortalezas	Debilidades
1. Promesa de servicio: confiabilidad, calidad, acceso 2. Responsabilidad con el medio ambiente 3. Esquemas de financiación para clientes con deuda 4. Talento humano competente y altamente comprometido 5. Buenas relaciones con regulador, entes territoriales y gubernamentales 6. Mercado cautivo 7. Amplia experiencia técnica y operativa 8. Inversiones en modernización de infraestructura 9. Ciberseguridad	1. Múltiples requisitos para acceder a nuevas ofertas comerciales 2. Falta de integración de sistemas de información y gestión de datos 3. Incipiente modelo de innovación empresarial 4. Digitalización y nuevas tecnologías sin incursión temprana 5. Modelo de Equipos de trabajo en senda de madurez 6. Competitividad regional impacta oferta de bienes y servicios

Oportunidades	Fortalezas
1. Potenciar la infraestructura para habilitar nuevos servicios (ciudades inteligentes, telecomunicaciones, Downstream) 2. Monetización de los datos (interno: para prestar nuevos servicios, y venta de información a externos) 3. Sustitución de productos y/o servicios del mercado chino a nivel mundial 4. Aumento de solicitudes de conexión de generación solar 5. Misión de transformación Energética del Gobierno Nacional 6. Planes de Desarrollo Departamentales y locales (vivienda, servicios públicos, desarrollo social y empleo) 7. Techos solares, movilidad eléctrica, prosumidores, microrredes, plantas virtuales, almacenamiento 8. Ciudades inteligentes 9. Eficiencia energética y asesoría especializada 10. Recuperación de clientes de OC 11. Ampliación de la universalización del servicio	1. Logística mundial y nacional bajo nuevos parámetros. 2. Mayores exigencias ambientales y sociales. 3. Regulación cambiante. 4. Desmejoramiento de condiciones sociales en el territorio. 5. Bajo crecimiento económico. 6. Injerencia política en torno a servicios públicos y tarifas. 7. Condiciones de Orden Público en el territorio. 8. Presión social por aumento de tarifas/Protestas sociales. 9. Mayores pérdidas y aumento de la cartera de clientes. 10. Aumento en la generación de residuos biosanitarios y peligrosos. 11. Demoras en la emisión de licencias, permisos y/o autorizaciones ambientales. 12. Cambios en legislación laboral. 13. Inversión no remunerada en los cargos. 14. Variaciones en la demanda de energía.

Aspectos clave para abordar desde la gestión organizacional hacia futuro

- Dar continuidad a los controles sobre el cumplimiento de compromisos regulatorios asociados a Plan de inversiones, Calidad y Pérdidas a fin de identificar desviaciones y asegurar ejecución esperada.
- Incorporar iniciativas de eficiencia operacional con el fin de fortalecer la comprabilidad del servicio de energía eléctrica.
- Avanzar en el desarrollo de nuevos servicios utilizando como plataforma el sistema de T&D (Downstream).
- Incorporar en nuevos negocios que respondan a las tendencias globales del mercado y a la transformación del sector energético mundial (generación distribuida, eficiencia energética, ciudades inteligentes, entre otros).
- Incorporar tecnología en las operaciones actuales y desarrollar una plataforma digital de soluciones y servicios que facilite la optimización de recursos y agilización de procesos.
- Desarrollar iniciativas que permitan avanzar en la universalización del servicio en el área de influencia y promuevan la competitividad regional.
- Fortalecer alianzas estratégicas con los distintos actores existentes en el territorio (Estado, universidades, colegas, otras empresas, etc.) para implementar acciones colectivas de valor compartido con los grupos de interés.

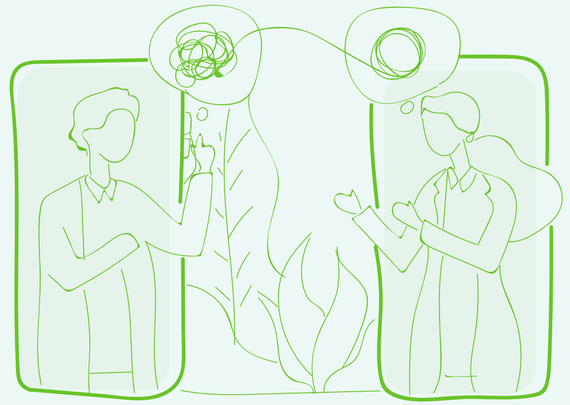


Gestión Integral de Riesgos

En la actualidad se está viviendo una situación sin precedente en el mundo entero por la aparición del nuevo coronavirus SRAS-CoV-2, causante del COVID-19, el cual se ha venido propagando a casi todos los países del mundo, contagiando a millones de personas y causando a su vez de forma indirecta y directa miles de muertes.

CENS para prevenir los impactos en la prestación del servicio de energía, implementó las medidas necesarias para contener la propagación o contagio del virus en trabajadores de planta y contratistas.

Se identificaron y gestionaron los siguientes escenarios de riesgos que podrían impactar la gestión de la empresa:



Riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
Afectación en la prestación del servicio	Interrupción de las actividades que garanticen la prestación del servició de energía en el área de influencia de CENS	Alto	Mayor	Extremo
Afectación en los resultados financieros	Disminución de los ingresos proyectados derivado de la emergencia sanitaria	Alto	Máxima	Extremo
Ausencia del personal clave	Ausencia del personal clave requerido para garantizar la prestación del servicio de energía	Muy Alto	Mayor	Extremo
Incumplimientos contractuales	Incumplimiento de los objetos de los contratos por parte proveedores de bienes y/o servicios	Media	Mayor	Alto
Reclamaciones de grupos de interés	Reclamaciones por parte de contratistas, trabajadores de contratista y usuarios	Alto	Menor	Tolerable

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA					ÍNDICE DE RIESGO
		Minima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima	0,67 Muy Alto
		1	2	4	8	16	
Muy alta	5			R11,13		R1	2018 0,62
Alta	4			R9	R4,R5,R8		2019 0,63
Media	3			R3,R6,R7,R10,R12	R2	R15	2020 0,67
Baja	2			R14			
Muy baja	1						

Para la vigencia 2020 se definió el siguiente mapa de riesgos

Matriz de Riesgos Empresarial CENS 2020

La matriz de riesgos empresarial para CENS indica un incremento en el índice de riesgo comparado con 2019, en 0,04 puntos pasando de 0,63 en ese año a 0,67 en la presente vigencia. Lo anterior producto de la aparición de un riesgo nuevo producto de la coyuntura global y local por el COVID-19, el crecimiento de los escenarios de conflictos socio políticos en el área de influencia de la empresa y las nuevas dinámicas del entorno.

Clasificación de riesgos por categorias

Se destaca el riesgo extremo R15 denominado “Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales” incluido en este año 2020 como producto de la coyuntura por el COVID-19 y el riesgo tolerable R14 denominado “Incumplimiento CREG-080” como respuesta a los cambios regulatorios asociados a las reglas generales de comportamiento de mercado de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible planteadas por el regulador.

Categorías	Agrupador	Código	Riesgo	Nivel de Riesgo
Cumplimiento	*Riesgo jurídico y regulatorio*	R2	Falta o falla en la capacidad de adaptación empresarial ante los cambios en la regulación relacionada con servicios públicos	Alto
		R14	Incumplimiento CREG - 080	Tolerable
		R3	Incumplimiento de criterios de calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica	Tolerable
Estratégico	*Riesgo de conflictos culturales, sociales y políticos*	R4	Generación de conflictos socio políticos en el área de influencia de la empresa en el desarrollo de proyectos o la operación	Extremo
	Riesgo de orden público	R1	Afectación a la integridad de las personas y/o daños a la infraestructura por las alteraciones del orden público	Extremo
	Riesgo de planeación y crecimiento	R5	Debilidades en la gestión de proyectos de infraestructura/proyectos de desarrollo empresarial	Extremo
		R9	Deficiencias en la adaptación de los negocios a nuevas tendencias y a la incorporación de nuevas capacidades de manera oportuna	Alto
	Riesgo de relacionamiento con grupos de interés	R13	Incremento del valor de la factura de energía que impacta la gestión empresarial y capacidad de pago de los usuarios	Alto
	Riesgo de relacionamiento con grupos de interés	R7	Actuaciones que generan pérdida de valor económico, social y ambiental para la empresa, sus grupos de interés y los territorios donde actúa	Tolerable
Financiero	*Riesgo de liquidez*	R8	Falta o falla en la capacidad de adaptación empresarial ante los cambios en la regulación relacionada con servicios públicos	Extremo

Plan de mitigación riesgos de empresa extremos y altos

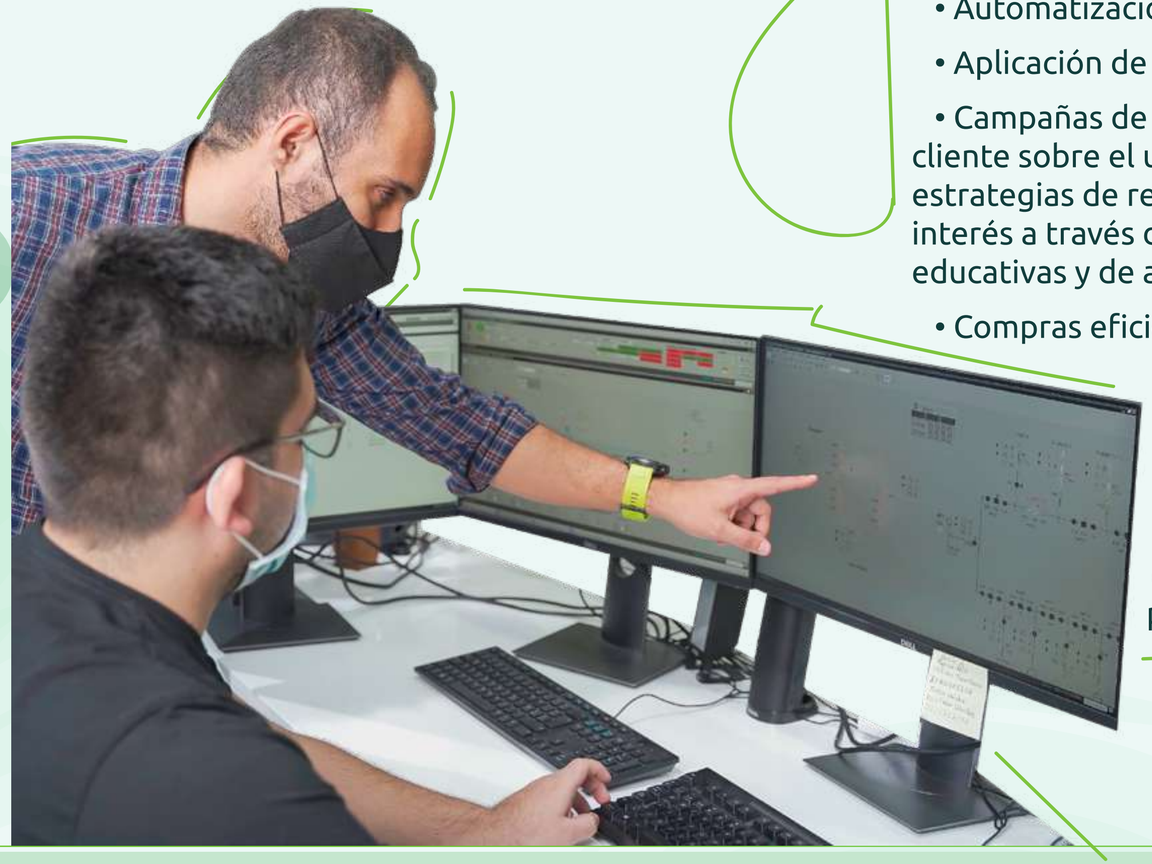
Principales Acciones para riesgos extremos

- Capacitaciones a los trabajadores de CENS para el autocuidado en medidas de autoprotección.
- Protocolos de seguridad, riesgo público y relacionamiento con grupos de interés.
- Proyecto productivo socioambiental para la protección de servidumbres y Desarrollo de proveedores local – regional.
- Plan de Adaptabilidad de CENS en el territorio en diferentes estados de madurez en su implementación.
- Gestión social en el área de influencia de CENS para la operación y ejecución de proyectos:

  Gestión social Pérdidas de energía y Gestión social proyectos y S/E y otras actividades de la organización.
- Análisis del entorno con énfasis en riesgo sociopolítico y caracterización socioeconómica.
- Construcción y formalización de mecanismos de quejas y reclamos atento a DD.HH. en los procesos de proveedores y contratistas y seguridad física.
- Seguimiento periódico sobre la ejecución del Plan de Inversiones
- Gestión de relacionamiento con entidades territoriales, autoridades civiles y militares
- Gestión regulatoria y jurídica proactiva
- Elaboración, análisis y seguimiento periódico al presupuesto de efectivo real y proyectado y optimización de costos y gastos
- Inclusión en las especificaciones técnicas de los contratos aspectos en materia de prevención de contagio de la COVID-19
- Protocolos bioseguridad para la contingencia causada por la COVID-19
- Implementación de un software de Grupo para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.



Principales Acciones para riesgos altos



- Plan de cobertura y universalización del servicio con soluciones solares fotovoltaicas.
- Herramientas de Integración de Tecnologías para la Operación y mantenimiento del Sistema T&D – HITOS.
- Automatización robótica de tareas.
- Aplicación de opción tarifaria.
- Campañas de sensibilización y educación al cliente sobre el uso eficiente de la energía y estrategias de relacionamiento con grupos de interés a través de actividades comunicativas, educativas y de acompañamiento.
- Compras eficientes de la energía.
- Diseño de nuevas ofertas que permiten lograr eficiencias en los procesos comerciales y que podrán ser trasladas a los usuarios en un período regulatorio posterior.
- Implementación de proceso de Seguridad digital y continuidad de los servicios de TI.
- Protección perimetral hacia y desde internet para la red de TI y TO.
- Tablero de control del proceso de seguridad digital.
- Contratos de soporte para la operación de los controles de la seguridad digital
- Fortalecimiento del equipo dedicado al análisis de la regulación e identificación de los cambios.
- Análisis prospectivo del impacto regulatorio.
- Rediseño de procesos con la inclusión de requerimientos regulatorios.
- Proyectos empresariales para la implementación de cambios regulatorios.
- Proyecto AMI (medida inteligente).

Plan de Continuidad del Negocio

A través de una consultoría de nuestro Corredor de Seguros Willis Towers Watson se construyó la primera versión del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), con el propósito de preparar a los procesos con acciones, recursos, responsabilidades, infraestructura e información para qué en caso de interrupciones prolongadas, causados por factores internos o externos y con consecuencias de indisponibilidad o inhabilidad en la prestación del servicio o afectaciones a la comunidad, este se pueda restablecer en condiciones mínimas aceptables.

El PCN identifica las situaciones de interrupción y recomienda algunas medidas para evitar y atender interrupciones prolongadas en la prestación de los servicios.

Alcance del PCN

El PCN está orientado a brindar soluciones ante situaciones de interrupción identificados en el análisis de riesgos e impacto al negocio

(BIA) que signifiquen la indisponibilidad parcial o total de las siguientes actividades involucradas:

ORDEN	CENS - ACTIVIDADES CRÍTICAS	RTO
1	Ejecución operativa	24h
2	Ejecución del mantenimiento de instalaciones y equipos	24h
3	Ejecución del mantenimiento de subestaciones	24h
4	Despacho de bienes	24h
5	Suministro de la prestación del servicio de transporte	48h
6	Pago de energía y servicios asociados a la Operación Comercial	48h
7	Ejecución del mantenimiento en redes	72h
8	Contratación	1s
9	Generar facturas por cliente	1s

Protocolo de Atención de Eventos Críticos (PADEC) El PADEC, cuya implementación se adoptó como buena práctica de EPM, constituye una guía fundamental para actuar de manera clara, oportuna, coordinada y responsable ante la ocurrencia de eventos críticos que puedan poner en riesgo la vida de las personas, su bienestar, la dinámica de funcionamiento normal de la sociedad, las condiciones ambientales de los territorios en donde hacemos presencia, y también aquellos eventos que son una amenaza para la reputación y los objetivos estratégicos de la Organización, pensando siempre en la protección de este gran patrimonio del Grupo EPM y de la región.

El objetivo principal de este protocolo es proporcionar a CENS lineamientos que le facilite la gestión oportuna y eficaz de cualquier evento crítico que pueda ocurrir.



Plan de Gestión de Riesgos de Desastres (PGRD)

En el marco de actuación de las normas del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, CENS formula el plan de gestión de riesgo de desastres, producto de la integración de los diferentes mecanismos de respuesta definidos en la organización, ante la materialización de eventos.

El Plan de Gestión de Riesgos de Desastres se convierte en una estrategia que contempla aspectos legales, el conocimiento del riesgo, su reducción y la respuesta oportuna, adecuada y organizada para enfrentar una emergencia.

En el 2020 CENS para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2157 de 2017, se realizó la actualización de los planes ajustado a lo indicado en dicho Decreto y las observaciones de la SSPD.

Conocimiento del riesgo

Análisis de riesgo
Análisis de impacto de negocio
Identificacón de escenarios de peor caso
Monitereo y seguimiento de riesgos
Comunicación de riesgo

Reducción del riesgo

Determinar medidad y recursos
Definir estructura de atención
Elaboración de planes y procedimientos
Realizar entrenamiento, simulaciones y simulacros
Comunicación y relacionamiento sobre acciones de riesgo

Manejo de desastes

Activar cadena de llamada
Activar los planes y procedimientos
Montar el PMU
Coordinar terceros
Realizar el monitoreo y evaluación del evento
Restablecer la operacón bajo estándares de confiabilidad y calidad
Comunicación y relacionamento del evento

Evaluación gestión evento critico

Elaborar el informe final
Evaluar la respuesta
Incorporar lecciones aprendidas
Comunicacióny relacionamiento de la gestión del evento

Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión Integrado de CENS, nace como una iniciativa Gerencial en el año 2018. A través de los estudios de: Identificación de Madurez, Brechas y Acciones para un Sistema de Gestión Integrado y Subcultura de los Sistemas de Gestión en CENS, se identificaron las acciones necesarias para lograr integrar en un único Sistema los diferentes modelos de Gestión que actualmente la empresa tiene implementados.

Modelo de gestión	Referente
Calidad	NTC ISO 9001
Seguridad y salud en el trabajo	Decreto Ley 1072 de 2015
Ambiental	NTC ISO 14001
Activos	NTC ISO 55001
Seguridad en la información	NTC ISO 27001
Laboratorio	NTC ISO IEC 17025
Modelo integrado de planeación y Gestión (MPG)	Ley 1499 de 2017

Durante el 2020 CENS ha incorporado en sus actuaciones las prácticas y métodos integrados de gestión que nos permiten prestar un servicio continuo y confiable a nuestros grupos de interés.



Durante el 2020 CENS ha incorporado en sus actuaciones las prácticas y métodos integrados de gestión que nos permiten prestar un servicio continuo y confiable a nuestros grupos de interés.

Logros 2020

Política Sistema de Gestión Integrado - SGI

Aprobación de la Política del SGI de CENS, que integra los principales elementos y beneficios de cada Modelo de Gestión, proporcionando un marco de referencia para transformar y dinamizar la gestión de la empresa hacia la prestación de un servicio innovador y generador de valor para los grupos de interés.

Revisión por la Dirección Integrada

Este año realizamos el Primer ejercicio de Revisión por la Dirección al SGI de CENS con alcance para los Modelos de Gestión: Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Laboratorios. Como resultado se generaron once (11) compromisos de mejora que contribuirán a la optimización de la prestación del servicio de energía.

Liderazgo y Responsabilidades

Adecuación de 337 descripciones de cargo, incluyendo responsabilidades relacionadas con la implementación, mantenimiento y mejora del SGI de CENS. Adicionalmente, se revisaron y ajustaron los roles del Responsable del SGI y de los Representantes por la Dirección de cada Modelo de Gestión, finalmente, se adecuaron las funciones de los Líderes de Equipo de Trabajo y Profesionales P2 Coordinadores de Modelos de Gestión.

Manual Sistema de Gestión Integrado

Ajuste, aprobación y publicación del Manual del Sistema de Gestión Integrado de CENS (SGI) construido bajo la estructura de alto nivel propuesta por la organización internacional – ISO. Este control establece los criterios generales y transversales que aplica cada Modelo de Gestión para dar cumplimiento a los requisitos de cada referente normativo.

Mantenimiento Certificación Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la vigencia, el Organismo Certificador CQR COTECNA, evidenció en la Auditoria de seguimiento, la capacidad de la empresa para cumplir los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 de cara a la satisfacción de nuestro grupo de interés cliente/usuario del servicio de energía.

Este organismo resaltó como fortaleza: la planeación estratégica de la empresa; las actividades técnicas de vinculación clientes y control pérdidas de energía; la atención oportuna, dinámica y digital de las solicitudes de nuestros clientes a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por CENS; el diseño o ajuste de los procesos así como el seguimiento a su gestión y la capacidad de transformación que tuvo CENS, para responder a las nuevas necesidades por la contingencia COVID-19. Adicionalmente destacó el compromiso y competencia de la Gente CENS en el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por un año más CENS mantiene su Certificación en Calidad para las actividades de Transmisión hasta 230kV, Distribución hasta 57,5kV y Comercialización de Energía Eléctrica.



Retos 2021

Para el 2021, continuaremos implementando, consolidando y posicionando nuestro Sistema de Gestión Integrado, a través de actividades como:

- Auditoría Interna y Revisión por la Dirección Integrada, vinculando el Modelo de Gestión (Activos).

- Identificación de las expectativas de las partes interesadas por cada Modelo de Gestión.

- Sensibilización y fortalecimiento de la cultura en riesgos, mejora y Sistema de Gestión Integrado.

- Establecimiento de objetivos integrados para los procesos.



Gestión de la Mejora

En CENS garantizamos que la gestión de mejoramiento sea implementada de manera continua e idónea en los procesos, proyectos y/o en las diferentes dimensiones de la arquitectura empresarial a través de un método que consta de cinco pasos:

La aplicación del método propicia la mejora en el desempeño de los procesos garantizando la satisfacción de nuestros grupos de interés, alineando esfuerzos en situaciones relevantes que permiten el logro de la estrategia y dando cumplimiento de la normatividad aplicable.

En 2020 como resultado de la gestión del mejoramiento y el acompañamiento de los diferentes equipos impulsores de la mejora se obtuvieron los siguientes resultados:

Planes de mejoramiento

Se finalizaron 239 planes de mejoramiento eficaces

Acciones cumplidas

Se finalizaron 483 acciones como cumplidas y eficaces (257 correctivas, 153 preventivas y 73 de mejora)

Acciones no cumplidas

62 acciones se declararon como no cumplidas y no eficaces, las cuales fueron reformuladas por los responsables para continuar con el tratamiento.

Logros 2020

- *Fortalecimiento de la gestión del mejoramiento a través de la atención oportuna de los hallazgos, evidenciando el compromiso con el mejoramiento continuo.*

- *Adquisición, diseño y parametrización del módulo de planes de mejoramiento en el sistema de información Sinergia.*

Retos 2021

- **Migración de Planes de mejoramiento del Sistema Avanza al Sistema de información Sinergia.**

- **Puesta en producción del nuevo módulo de Planes de mejoramiento en Sinergia.**

- **Formaciones en Gestión del mejoramiento y nuevo módulo de planes de mejoramiento en Sinergia, dirigida a todos los profesionales de CENS que contribuyen a la optimización e innovación de los procesos.**

Gestión de la innovación

Asunto complementario
Aprendizaje y desarrollo

Durante la vigencia 2020, desde la perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo contemplada en los Objetivos Estratégicos, se gestionaron actividades cuyo principal objetivo fue el desarrollo de capacidades organizacionales que integraran la innovación como medio para implementar y adelantar nuevas soluciones.

Desde el proceso gestión del aprendizaje se ejecutó el evento formativo Metodologías Agiles, con el propósito de dar a conocer los fundamentos de la cultura ágil y de esta forma llevar a la organización a gestionar objetivos y generar ecosistemas que se adapten rápidamente a las necesidades del entorno y del nuevo consumidor, a través de métodos Kanban, Scrum y Lean.

Por otra parte, el Programa Desarrollo de Líderes tiene como objetivo fortalecer la apropiación y afianzamiento de las habilidades en Jefes de Estructura, Líderes de Equipo y otros profesionales que lo requieran, desde las 3 perspectivas del Modelo de Liderazgo: Líder de sí mismo, Líder de las relaciones y Líder de los resultados, aplicándolo en su gestión cotidiana.

Para esto, se emplea la metodología de desarrollo 70, 20, 10; que corresponde a 70% de Exposición, 20% de Acompañamiento y 10% de Formación.

En el 2020 se implementó la metodología a través de la planeación y ejecución de diferentes actividades organizadas básicamente en tres fases:

Fase de formación	Fase de acompañamiento	Fase de experiencia
Talleres de capacitación y entrenamiento conceptual con énfasis en innovación tanto para directivos como para líderes de equipo	**Momentos de conversación, retroalimentación y coaching**	**Comprobación de la vida real y experiencias en el trabajo, tareas y resolución de problemas. Este es el aspecto más importante de cualquier plan de aprendizaje y desarrollo**

Logrando impactar positivamente a **43 participantes**, distribuidos de la siguiente manera:

- *Equipo Directivo: 11*
- *Líderes de Equipo: 20*
- *Profesionales P2: 7*
- *Profesionales P1: 5*

Para el 2021 nuestro reto principal será abordar a los colaboradores CENS no solo desde el concepto sino desde la puesta en práctica de estrategias o sistemas diseñados para aumentar la productividad en el trabajo, mejorando los procesos que permitan atraer, desarrollar, conservar y utilizar altos potenciales que gestionen las necesidades actuales y futuras del negocio.

Lo anterior lleva a identificar las estrategias de la organización las cuales permitirán definir la dirección en que se debe encaminar el recurso humano pensando a futuro como socio estratégico de la organización, capaz de conducir la estrategia del negocio alineados a las nuevas tendencias del entorno.



AMI – Infraestructura de Medición Avanzada:

Durante las últimas décadas el consumo energético mundial se ha incrementado considerablemente acompañando el crecimiento económico.

Con el propósito que el mercado inicie un periodo de transformación, en donde la demanda se convierta en un agente activo del sistema, abriendo las puertas a un mejor uso del sistema eléctrico colombiano y a una prestación del servicio mucho más eficiente en términos de competencia, calidad y precios; es así como el Gobierno de Colombia a través del Ministerio de Minas y Energía (MME) dando cumplimiento a la Ley 1715 de 2014, estableció la implementación de la Infraestructuras de Medición Avanzada - AMI (Resolución 4 0072 de 2018, modificada por las resoluciones 4 0483 de 2019 y 4 0142 de 2020).

Con este esquema y por medio de la utilización de los avances tecnológicos en materia de comunicaciones e información que permite desarrollar nuevas aplicaciones y funcionalidades para el sector eléctrico que derivan en beneficios para la cadena de prestación del servicio público de energía eléctrica se busca una mayor eficiencia en la prestación del servicio (optimización de inversiones y de la operación de la distribución y comercialización de energía), la profundización de la competencia, el empoderamiento de los usuarios, la posibilidad de prestación de nuevos servicios de valor agregado y finalmente, con todo ello, en la posibilidad de obtener una mayor competitividad del sector.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como parte de la institucionalidad se le ordenó el desarrollo regulatorio de los lineamientos definidos por el MME, con base en lo anterior ha puesto a disposición para consulta de los agentes, las empresas y los usuarios las resoluciones CREG 131 y 219 de 2020, donde se propone la metodología y las condiciones para el **despliegue gradual de la renovación tecnológica de medidores convencionales a avanzados para el cumplimiento de las metas de política pública establecidas por el MME.**

Durante el 2020 CENS, respecto a este reto de innovación nacional avanzó en:

- El análisis del marco normativo tanto de ley como regulatorio.
- El desarrollo del modelo económico para la evaluación del costo-beneficio del despliegue de AMI en CENS SA ESP.
- La conformación de un proyecto empresarial para la atención de los requerimientos de la consultoría contratada por el Grupo EPM para estudiar y analizar la viabilización de este gran proyecto de inversión y pruebas piloto.



Gestión Financiera

Informe de Sostenibilidad 2020

Solidez Financiera

Tema material

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Grupos de interés

Dueños y socios

Objetivos Estratégicos

- *Incrementar valor para los grupos de interés*
- *Optimizar los procesos*
- *Optimizar el desarrollo de los proyectos*

Así compartimos valor:

Contribuimos a la generación de valor en la región a través de la inversión y uso eficiente de los recursos financieros, generando proyectos de impacto social, ambiental y económico en el territorio.

En CENS definimos lineamientos que rigen la gestión financiera con el fin de facilitar su aplicación y atender criterios de oportunidad, calidad, transparencia y confiabilidad de la información.

Así gestionamos la solidez financiera:

GRI 103-2

En pro de mantener de la solidez financiera, CENS enfoca sus esfuerzos en establecer los lineamientos que rigen su gestión atendiendo criterios de oportunidad, calidad, transparencia y confiabilidad de la información. Cumpliendo así con los requerimientos de capital de trabajo, necesidades de inversión, obligaciones con dueños y socios y músculo para crecer.

Nuestros Logros 2020

Valor sustentable para los accionistas.
En 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

- *Crecimiento sostenido de los Ingresos, 10% con respecto a 2019, pese a la condiciones de pandemia.*
- *El Ebitda presentó un crecimiento del 11% comparado con el 2019.*
- *Rentabilizamos los activos logrando aplicar el beneficio tributario por IVA pagado en compra o adquisición de Activos Fijos Reales Productivos.*
- *Fortalecimos la capacidad de recaudo para facilitar el pago de la factura de energía a aproximadamente 4.000 usuarios.*
- *Gestionamos la capacidad de endeudamiento*

Así fue nuestro desempeño en el 2019:

GRI 103-3

Rentabilidad del Negocio

• Monitoreo al recaudo y flujo de caja y habilitación de líneas de crédito para el aseguramiento de la liquidez de la empresa, dada la disminución del recaudo en COP $110,354 millones frente a lo presupuestado en virtud de la pandemia por el Covid 19 y aislamiento preventivo.

• Utilización de las opciones de crédito planteadas por el Gobierno Nacional en los decretos 517 y 798: Redescuento con Findeter Compromiso Territorios- Davivienda, (adjudicado el 2 de julio) por COP $15.000, a una tasa: IBR 3M+ 2,10% TV; línea de Crédito Directo – largo plazo con Findeter, (adjudicado el 23 de noviembre de 2020) por **COP $15.696**, a una tasa: 0%, sin costo financiero; y con BBVA largo plazo con recursos Findeter Tasa Compensada para la continuidad del servicio, por **COP $20.562** a una tasa: IBR MV+ 0,15%.

• Por primera vez se obtienen descuentos tributarios para inversiones en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente por COP $561 millones. Art. 255 E.T. certificadas por CORPONOR, (25% de la inversión realizada).

• Se inició el trámite de la devolución del saldo a favor en impuesto de renta ante la DIAN, por valor de COP $4.780.

• Durante el 2020 se logró aplicar el beneficio tributario por IVA pagado en compra o adquisición de Activos Fijos Reales Productivos por COP $4.311.

Transformación Cultural Organizacional

• Fortalecimiento de la cultura financiera en los diferentes equipos de trabajo en la organización.

• Sensibilidades en las finanzas de la empresa, con base en las proyecciones financieras y flujo de caja, para la toma de decisiones, debido a la coyuntura de la pandemia y aislamiento preventivo, lo cual generó presión de la caja, analizando las mejores alternativas de liquidez.

• Socialización y fortalecimiento del entendimiento del Acuerdo 109, como base normativa en los procesos de contratación, en cuanto a vigencias futuras y temas presupuestales.



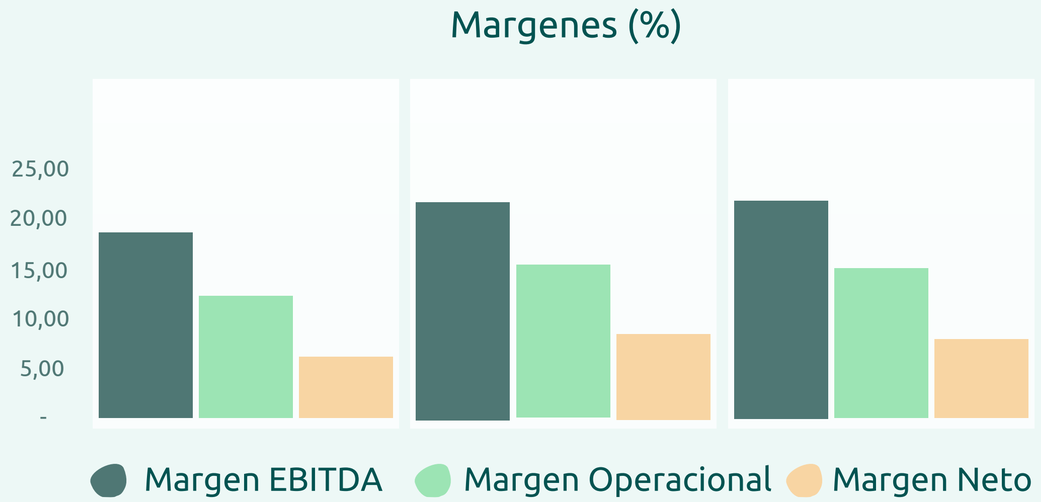
Atención al Cliente:

• Contrato de recaudo con el “Comercializador de servicio Bolívar”, el cual facilitará aproximadamente a 4.000 usuarios el pago de la factura de energía.

• Desarrollo de aplicativos en la página Web de CENS habilitando el pago de la factura de energía por medio electrónico.

Indicadores financieros

Los indicadores como el Margen EBITDA, Operacional y Neto frente al 2018 presentan un crecimiento importante y respecto al 2019 se han mantenido estables, evidencia del estado de solidez financiera de la organización.



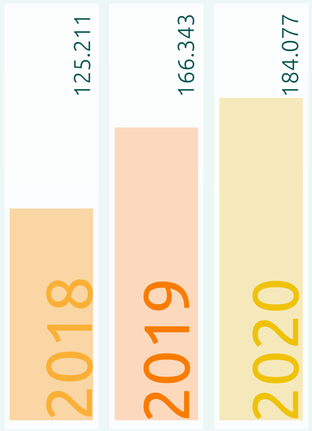
Indicadores

Nombre	Unidad de medida	2018	2019	2020	Crecimiento 2019 -2020
Margen EBITDA	%	18,68	21,50	21,50	0,0%
Margen Operacional	%	12,80	14,50	14,70	1,4%
Margen Neto	%	6,12	8,40	7,90	-5,9%



EBITDA

El EBITDA al cierre del 2020 ascendió a COP $184,077 millones, con una variación respecto al periodo anterior del 11%, es decir COP $17,734 millones, como resultado del incremento de los ingresos en 10% (COP $81,748)) mientras los costos y gastos efectivos aumentaron 11% (COP $64,007).



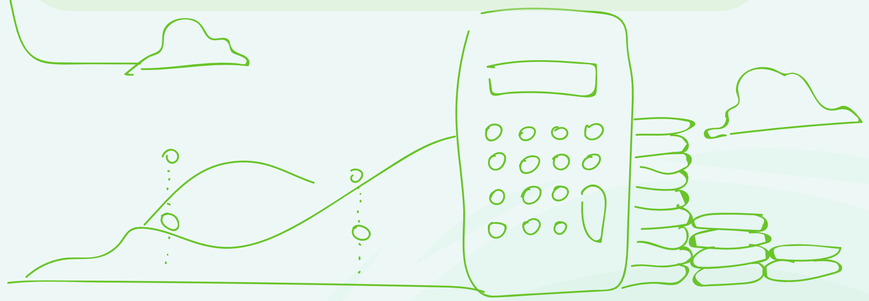
Estado de Resultados Integral – ERI

El excedente operacional en el 2020 presenta un incremento de COP $12,710 equivalente al 11.3% frente al año anterior, el cual obedece a que los ingresos crecieron 10,05% y el total de costos y gastos 9.84%, reflejando un resultado operacional de COP $125,510 millones.

Los costos y gastos solo crecieron 9.84% equivalente a COP $65,446 millones, contribuyendo así a una mayor utilidad operacional y utilidad neta.

Las variaciones más relevantes están en: Operación comercial COP $49,972 millones, Servicios personales actualización prestaciones sociales y el ingreso de nuevos trabajadores en COP $4,221 millones;

Impuestos contribuciones y tasas COP $6,879 millones, Costos y gastos generales COP $1,340 millones, Otros gastos efectivos COP $1,918 millones, Deterioro de cuenta por cobrar COP $2,093 millones por el incumplimiento de pago representado en la población Perdida Esperada; no obstante el rubro de Órdenes y contratos disminuyó COP $1,958 millones por las subejecuciones debido al aislamiento obligatorio por la Covid-19.





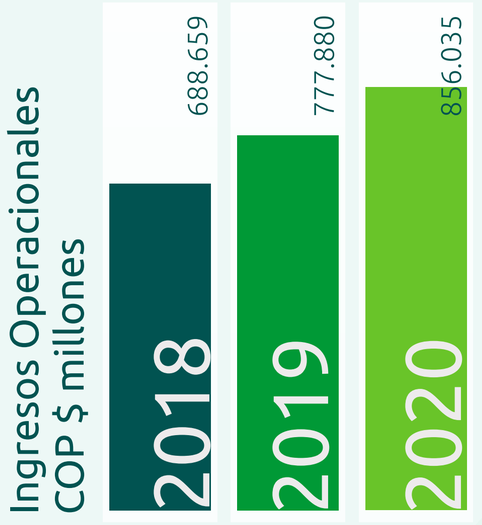
Ingresos operacionales

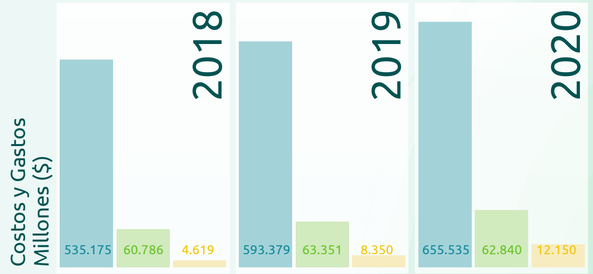
Los ingresos en el 2020 presentaron variación positiva de COP $78,154 millones, la cual obedece a mayores unidades vendidas de 37 GWh, COP $21,663 millones frente al año anterior con mayor participación del sector residencial y variación de $52,5/kWh en tarifa media de venta aplicada a los usuarios, el reconocimiento de ingresos de la base remuneratoria de los activos del transmisor por CREG 015/2018 y reporte circular 024/2020. COP$ 4,109 millones y por otra parte COP $5,542 millones por la reclasificación del rubro de intereses por la financiación a los clientes, los cuales, a partir del cierre de 2020, se consideran operativos y suman en el EBITDA, debido a que corresponden a una transacción necesaria para la captura y sostenimiento de los clientes/usuarios a los que se les presta los servicios.

Costos y gastos

Los costos y gastos ascendieron a COP $730.525 millones, con un crecimiento del 9.84% equivalente a COP $65,446 millones, contribuyendo así a una mayor utilidad operacional y utilidad neta. Las variaciones más relevantes están en:

Operación comercial COP $49,972 millones, Servicios personales actualización prestaciones sociales y el ingreso de nuevos trabajadores en COP $4,221 millones; Impuestos contribuciones y tasas COP $6,879 millones, Costos y gastos generales COP $1,340 millones, Otros gastos efectivos COP $1,918 millones, Deterioro de cuenta por cobrar COP $2,093 millones por el incumplimiento de pago representado en la población Perdida Esperada; no obstante el rubro de Órdenes y contratos disminuyó COP $1,958 millones por las subejecuciones debido al aislamiento obligatorio por el Covid-19.





La operación comercial en CENS ascendió a COP $453,918 millones, de la cual $337,018 corresponden al valor del total de unidades por precio de compra presentando un incremento de COP $37,544 millones, generado por compra en contratos aumenta en $50,827 por mayor cobertura a largo plazo en atención al crecimiento de la demanda frente al año anterior, aumentando en 72 GWh adquiridos; no obstante, la compra en bolsa disminuye $13,283 debido a las menores unidades compradas de 76 GWh durante el 2020.

- El rubro de otros costos de operación comercial presenta aumento COP $12,428 millones explicado principalmente en:

Restricciones de COP $524 millones, el ingreso de garantía del proyecto hidroeléctrico Ituango en cumplimiento de la Resolución CREG 154 de 2019 pérdida de las Obligaciones de Energía en Firme y por mayor disponibilidad en el sistema y menores interrupciones programadas por ISA, el STN: Aumento en COP $6,258 millones producto del incremento en el cargo por el crecimiento del IPP y por mayor demanda de energía transportada; y STR aumentó COP $7,198 millones producto del crecimiento de la demanda y el reconocimiento de los activos a los demás OR con metodología CREG 015/2018 que hacen parte del Centro Sur; No obstante, SDL y ADD disminuyen en COP $1,324 millones, por la variación de la brecha del DtUN versus el cargo propio considerando que para el 2020 la condición presentada ha sido deficitaria y el costo de conexión disminuyó COP $223 millones debido a la redistribución del costo de acuerdo al ajuste al porcentaje de AOM,CND, SIC y LAC: Au.

- Servicios personales con incremento de COP $4,221 millones, por el incremento del IPC en 3.62%, Ingreso de 45 nuevos empleados, actualización del costo por interés y costo del servicio actual.

- Impuestos y contribuciones con aumento de COP $6,879 millones generado básicamente por la nueva metodología del cálculo de la contribución especial para 2020 y la contribución adicional al fondo empresarial.

- Costos y gastos generales con aumento de COP $1,340 millones generado principalmente en los rubros de arrendamiento, servicios públicos por el consumo en las instalaciones donde funciona CENS; Seguros con incremento por el aumento considerable en le prima por el comportamiento de la TRM en el 2020, variación del valor asegurable, su respectiva amortización y la adquisición de nueva póliza Cyberseguridad; No obstante hubo una disminución en Publicidad y Propaganda COP $435 millones por el pago efectuado en el 2019 al Cúcuta Futbol Club y que para el 2020 no se realizó en ocasión al Covid-19.



- Órdenes y contratos con disminución COP $1,958 generada en los rubros de Vigilancia y seguridad; servicios de instalación y desinstalación por el decreto 517 de 2020 y decisión empresarial 017/2020, en donde se prohíbe la suspensión y corte a los usuarios por la Covid 19; comisión por contratos de recaudo y contratos de construcción.

- Otros gastos efectivos con incremento de COP $1,813 millones generado básicamente por intereses efectivo COP $963 y otros gastos ordinarios COP $716 millones, por las erogaciones como elementos de bioseguridad para suministrar a los trabajadores y desinfección de los lugares en CENS, donación de materiales al Hospital Erasmo Meoz, convenios con la Cruz Roja y Corporación Pastoral Social por motivo de la Covid-19.

- Deterioro cuentas por cobrar neto con aumento de COP $2,093 millones: deterioro cartera de energía por el no pago en la clase de servicio residencial principalmente en el estrato 1, 2, 3 y 4 así como en la clase de servicio comercial e industrial, por otra parte, el sector oficial aporta al aumento por el no pago del alumbrado público de la alcaldía Salazar, Instituciones Educativas de Aguachica, Villa del Rosario, el Hospital Francisco Canossa y Acueducto de Gamarra; por otra parte se generó reversión del deterioro de COP $34,217 millones por el pago de 462.171 usuarios que cancelaron y se fueron provisionando durante los meses de enero a diciembre de 2020, principalmente por el pago de entidades Hospital Olaya Herrera, Aeropuertos del Oriente, Policía Nacional, Colombia Telecomunicaciones y recuperación cuentas por cobrar originado por los pagos de usuarios durante el año, principalmente por Instituciones Educativas Cúcuta, IMPEC, Acueducto Convención y STR - ADD.

- Depreciaciones, amortizaciones, deterioro y provisiones: presenta incremento de COP $1,545 millones originado básicamente por: traslados a operación de los proyectos del Plan de expansión STN y STR, control y reducción de pérdidas y expansión y reposición de redes; Gasto por Provisiones diversas, generado por sanción interpuesta por la SSPD mediante Resolución No. SSPD 20202400010015 del 02/04/2020 (por el presunto incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio definidos en la resolución CREG 097 de 2008), la cual aún no se encuentra en firme debido a que en abril CENS presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación el cual está pendiente de ser resuelto por la SSPD; No obstante los Gastos por Provisiones con disminución de COP $2,710 millones, generada por los procesos laborales Litigios y demandas de procesos laborales, administrativos y civiles.



Balance general

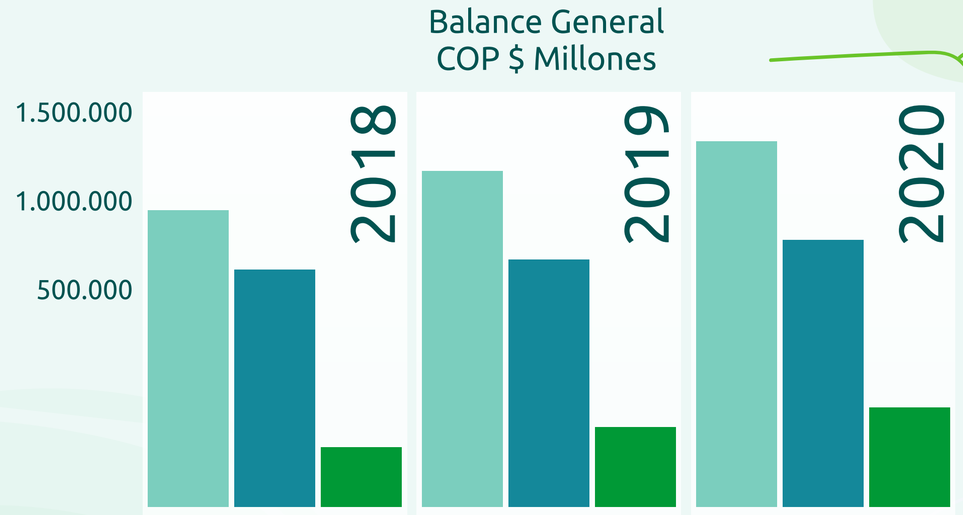
CENS cuenta con activos totales por valor de COP $1.310.921 millones, pasivos totales por COP $964.013 millones y patrimonio de COP $346.908millones.

La estructura financiera deuda con terceros respecto a deuda con los dueños (patrimonio) asciende a 1,43 % en razón a la inversión en infraestructurade COP $73.456 millones ejecutada en el año.

El activo total aumentó en 10% (COP $116.429 millones), principalmente en: efectivo y equivalente de efectivo por COP $85.713 millones, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar aumentaron en COP $4.515 millones, propiedad planta y equipo neto con aumento de COP $18.937 millones y otros activos intangibles con incremento de COP $4.778 millones, El pasivo incrementó en 7% (COP $59.684 millones) generado principalmente por créditos y préstamos con crecimiento de COP $31.497 millones solicitados para financiar la inversión con distintas entidades como Banco de Occidente, Banco BBVA, Davivienda y FINDETER, acreedoras y otras cuentas por pagar, beneficios empleados COP $9.048 millones, por cambio en los supuestos financieros en la tasa de descuento y supuestos por experiencia; impuesto diferido neto COP $9.437 millones, impuestos, contribuciones y tasas presenta aumento de COP $8.540 y provisiones, presenta aumento de COP $3.390 millones asociadas a temas de litigios, desmantelamiento y compensación forestal, y provisiones diversas.

El patrimonio total aumentó COP $56.745 millones, resultado de las utilidades en el ERI generadas durante el 2020, que ascienden a COP $67.938 millones.





Valor generado y distribuido a los grupos de interés

(Cuarto Estado Financiero)

GRI 201-1, 201-4

Total Valor Generado	**390.196**	**100%**
Valor Operacional Generado	**401.517**	**103%**
Ingresos	**856.522**	**220%**
Costos Directos	**-455.006**	**-117%**
Valor Agregado Generado	**-11.320**	**-3%**
Filiales y Asociadas	**11**	**0%**
Partidas Contables	**-11.332**	**-3%**
Valor Agregado Distribuido	**-390.196**	**100%**
Dueño	**-67.938**	**17%**
Minoritarios	**-**	**-**
Empleados	**-75.149**	**19%**
Reinversión en la Empresa	**-92.784**	**24%**
Estado	**-55.048**	**14%**
	-70.367	**18%**
Comunidad y Medio Ambiente	**-3.482**	**1%**
Proveedores Financieros	**-25.429**	**7%**
Identidad Cuarto Estado Financiero	**-**	**-**

Dueños

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Dueño, en el 2020 CENS generó dividendos de COP $67,938 millones, presentando un incremento del 4%, respecto al año anterior, aun cuando la emergencia sanitaria por el Covid-19 género un mayor deterioro de la cartera de energía

Trabajadores

CENS promueve el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral. A diciembre 2020 ingresaron 45 nuevos trabadores, del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia el 19% fue destinado para los trabajadores, el incremento de los sueldos fue del 3.62%

Reinversión en la empresa

La empresa realizó inversiones en mantenimiento en su infraestructura eléctrica, garantizando la continuidad del negocio y ser financieramente sostenible. El valor distribuido por este concepto ascendió a COP $92,784 millones (24%)

Estado

CENS es uno de los mayores contribuyentes en materia de impuestos de orden nacional y municipal de la región; durante el año 2020 cumplió al 100% con todas sus obligaciones establecidas por la Ley, evitando sanciones a la empresa, permitiendo con esto que se puedan reinvertir en actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de la sociedad

Proveedores de bienes y servicios

CENS a través de la contratación de proveedores de bienes y servicios, contribuye con el desarrollo de la región generando empleos indirectos, mejorando la calidad de vida de los Norte santandereanos; el valor distribuido por este concepto fue de COP $70,367 millones del total de costos y gastos

Comunidad y medio ambiente

En 2020 se continúa trabajando con la comunidad y protegiendo el medio ambiente a fin de a mejorar la calidad de vida de la sociedad, con un mejor servicio. El valor invertido durante este periodo asciende a COP $3,482 millones

Proveedores financieros

En lo corrido del año 2020, CENS entregó a sus proveedores financieros el 7% de total de los costos y gastos ejecutados, presentado una disminución de COP $1.724 millones, respecto al 2019, debido a la baja de las variables macroeconómicas IPC e IBR, que para el 2019 fue de 4.3% y desde marzo del 2020 empezó una senda de reducción, alcanzando el 1.8% a 31 de diciembre del 2020

Con el objeto de financiar en parte la inversión en infraestructura, especialmente, para el plan de inversión como reposición de redes, plan pérdidas y expansión del STR se adquirieron COP $68,196 millones a largo plazo, a diciembre de 2020 se pagaron intereses por valor de COP $31,419 millones y capital por COP $67,291 millones

Nuestros Retos 2021

- *Estabilizar a nivel de sistema y procesos el beneficio tributario que permita tomar como descuento en renta, el IVA pagado en la compra de activos fijos reales productivos (Art. 258-1 E.T.) para el mejoramiento de la liquidez en CENS.*

- *Realizar análisis financiero de contribución del EBITDA por línea de negocio y dependencias.*

- *Realizar análisis financiero mediante el árbol de rentabilidad de mediano y largo plazo, que permita la toma de decisiones en la empresa.*

- *Implementar la iniciativa "finanzas más cerca de ti": Socialización y descarga de la App de finanzas; estabilización de los aplicativos de ahorro, crédito, y Planeación Tributaria para los trabajadores; atención de consultas y asesoría financiera.*

- *Implementar en CENS el catálogo de clasificación presupuestal según la normatividad vigente (Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MHCP).*

- *Homologar e implementar las Reglas del negocio del proceso Gestión Integral de Riesgos -GIR.*

- *Construcción de la Guía para Elaborar el Plan de Gestión de Riesgos de Desastres (PGRD) y guía metodológica para la elaboración de Planes de Contingencia.*

- *Ampliar el servicio Web-Services a las entidades financieras para que éstas puedan recibir pagos parciales y el recaudo que realicen de los clientes sea en línea con el sistema comercial de CENS.*



Gestión regulatoria

En el marco de la emergencia sanitaria, social y económica provocada por la COVID-19 durante el aislamiento preventivo obligatorio el Gobierno Nacional en coordinación con los ministerios y las entidades de regulación (Comisión Regulación Energía y Gas – CREG), vigilancia y control (Superintendencia de servicios públicos domiciliarios – SUPERSERVICIOS) expidieron un gran volumen de medidas y alivios para asegurar la prestación continua y confiable del servicio de energía eléctrica en todos los hogares y familias del territorio nacional.

Centrales Eléctricas del Norte de Santander SA ESP, a través del énfasis de gestión regulatoria durante esta contingencia declarada desde Marzo de este año, desarrolló a contra reloj las divulgaciones y socializaciones necesarias para dar a conocer a las diferentes dependencias operativas, comerciales, administrativas y financieras las medidas transitorias tomadas por el Gobierno Nacional para garantizar la prestación del servicio, implementándolas e incorporándolas de forma oportuna en la operación para que los usuarios y clientes atendidos en nuestro mercado pudieran recibir los alivios económicos y mitigar los impactos económicos generados durante el período de aislamiento preventivo obligatorio, evitando así que se presentaran suspensiones e interrupciones del servicio, en especial, a las familias y hogares más vulnerables.

Producción Normativa COVID-19




12/03/2020
MinSalud mediante Resolución 385 declara la emergencia sanitaria en el territorio nacional por causa del COVID-19
17/03/2020
Presidencia de la República mediante Decreto 417 declara el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el país
22/03/2020
MIniterior mediante Decreto 457 ordena el aislamiento preventivo obligatorio en el marco de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19
16/03/2020
Superservicios mediante Circular 20201000000084 recomienda medidas a los prestadores para la atencion de los usuarios y para garantizar la calidad y continuidad del servicio de energia eléctrica.
23/03/2020
MinMinas & ASOCODIS mediante Comunicado de prensa acuerdan no realizar suspensiones del servicio de energia electrica a los usuarios mas vulnerables y la reconexion sin costo a las familias que tengan el servicio suspendido durante el desarrollo del aislamiento preventivo obligatorio.
04/04/2020
MinMinas mediante Decreto 517 permite a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 un alivio economio para el pago diferido de las facturas del servicio por un plazo de 36 meses sin el cobro de intereses; se estableció el aporte voluntario "Comparto mi energía".
14/04/2020
CREG mediante Resolución 058 determina las medidas para la opcion de pago diferido de la facturacion de abril y mayo, tasas de financiación, periodo de gracia y la aplicación de la opción tarifaria para limitar el incremento tarifario.
21/04/2020
CREG mediante Resolución 064 modifica las tasas de financiación para los usuarios residenciales y establece la opción de medición por promedio y permite el pago diferido en sistemas prepago
11/05/2020
MinMinas mediante Resolución 40130 establece las condiciones para distribuir los recursos economicos provenientes del aporte voluntario a los usuarios mas vulnerables.
24/05/2020
MinSalud mediante Resolución 844 prorroga la emergencia sanitaria y economica originada por el COVID-19
05/06/2020
CREG mediante Resolución 104 modifica de manera temporal el cálculo mensual de la tarifa subsidiada del consumo de subsistencia para los usuarios residenciales de estratos 1 y 2.
05/06/2020
CREG mediante Resolución 108 se amplían los plazos de las medidas transitorias hasta Junio para el pago diferido de las facturas del servicio de energía eléctrica y se establece opción tarifaria hasta 2 meses después de mayo 31 y se exigen nuevas obligaciones de información al usuario de la aplicación de la opción tarifaria tanto en la factura como en la página web del prestador de servicio.
30/07/2020
CREG mediante Resolución 152 amplia el periodo de gracia a los estratos 1, 2, 3 y 4 a 4 meses después del vencimiento inicial de la factura y redefine el PV a ser aplicado en la opción tarifaria
27/10/2020
CREG mediante Resolución 195 por la emergencia sanitaria y economica originada por el COVID-19 se extiende el plazo para que los usuarios comerciales e industriales que tengan transporte de energía reactiva en exceso puedan hacer adecuaciones de sus instalaciones electricas hasta Diciembre de 2021 y eviten ser penalizados por esta causa.

Plan de Inversiones

En cumplimiento a lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018, durante el año 2020 se ejecutó el plan de inversiones regulatorio logrando una meta del 88%, así mismo se presentó ajuste al Plan de Inversiones para el periodo 2021-2025, con el fin de asegurar los ingresos del operador en el mediano plazo, garantizar la atención de la demanda, disminuir las pérdidas de energía y aumentar la calidad del servicio de nuestros usuarios.

Las inversiones ejecutadas durante 2020 llegaron a un valor de $73,456 millones, a través de las cuales se realizaron labores importantes en obras de expansión, reposición y mantenimiento de nuestras redes y subestaciones:

Concepto	Acumulado 2020		Cumplimiento Acumulado (%)
	Meta	Ejecución	
Reposición y modernización	48.813	38.932	80%
Reposición subestaciones y líneas	13.245	9.552	72%
Reposición de redes	31.990	25.504	80%
Reposición transformadores distribución	2.464	1.403	57%
Automatización redes distribución	1.113	2.473	222%
Plan de Expansión STR - STN	29.663	7.461	25%
Expansión	2.723	2.644	97%
Electrificación Rural	7.086	1.063	15%
Control de Pérdidas de Energía	24.817	20.760	84%
Consolidación centros de Control	1.427	1.244	87%
Subestación Gamarra	150	785	52,3%
Subestación Campo II	-	258	N.A
Nueva Subestación Ocañita	331	-	0%
Nueva Subestación San Roque	311	309	99%
Proveedores Financieros	115.320	73.456	64%
Total Inversión Infraestructura	-		



Durante la ejecución del plan de inversiones se tuvieron algunas dificultades derivadas de la pandemia COVID -19, principalmente por demoras en la adquisición de materiales y suspensión de actividades asociadas a la mano de obra, por las medidas de aislamiento obligatorio decretadas por el Gobierno Nacional, ocasionando subejecuciones en algunos de los proyectos.

En el año 2021 realizaremos inversiones en infraestructura por valor de $119,699 millones, que permitirán fortalecer nuestro sistema eléctrico para operarlo de una manera óptima, garantizando la calidad, continuidad y seguridad para todos nuestros usuarios, en línea con el cumplimiento regulatorio definido en la CREG 015 de 2018.

Sistema de Gestión de Activos

La gestión de activos empresariales (EAM, Enterprise Asset Management) es el tratamiento de todo el ciclo de vida de los activos físicos de la organización con el fin de maximizar su valor, abarcando todos los procesos desde la incorporación (diseño y adquisición) hasta el desmantelamiento de los mismos. La incorporación de una visión estratégica en la gestión de activos permite a la dirección, decidir dónde y cómo invertir de un modo óptimo el capital empresarial para lograr los objetivos estratégicos de la empresa.

Durante el 2020 continuamos con la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Activos, a través del PGA (Ver tema material: Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios, página #).

Los logros alcanzados con la implementación del Sistema de Gestión se generan mediante la adopción de criterios y prácticas incorporadas en la Organización para la gestión de los activos físicos productivos de CENS, donde se resaltan los siguientes:

- El desarrollo de estrategias de planeación, creación de nuevos procesos de gestión y habilitación de prácticas de gestión de activos en la Organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los intereses y necesidades de los usuarios frente a la calidad del servicio y necesidades de inversión y mantenimiento para el sistema eléctrico, así como contribuir en la rentabilidad del negocio y la sostenibilidad de CENS.

- Aplicación de metodologías de gestión de activos, donde se identificaron los activos críticos, la condición de salud de los activos, análisis de fallas y el análisis de toma de decisiones sobre necesidades de redes de distribución, líneas de transmisión y subestaciones eléctricas que aportan a la rentabilidad y sostenibilidad.

- Fortalecimiento de las competencias de nuestros colaboradores, con la formación de los Planes de aprendizaje, apalancando la optimización de los planes de inversión a presentar a la CREG, desarrollo de planes de mantenimiento, el Plan de Calidad del Servicio y la proyección de los planes de expansión y reposición.

CENS

Grupo·epm



Gestión con el Talento Humano

Informe de Sostenibilidad 2020

Clima Organizacional

Tema material



Grupos de interés

Gente CENS

Objetivos Estratégicos

- *Evaluar y gestionar la seguridad operacional*
- *Desarrollar las capacidades organizacionales*
- *Lograr la transformación cultural*

Así compartimos valor



Hoy enfocamos nuestras estrategias y esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, generándoles motivación, sentido de pertenencia por la organización y capacidades para asumir de manera adecuada los riesgos que se puedan presentar en el desempeño de sus actividades. Un entorno laboral adecuado les facilitará el desarrollo de su trabajo en óptimas condiciones, impactando favorablemente el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, factor que evita la generación de conflictos,ausencias y materialización de riesgos laborales, situación que los hace más productivos y con equilibrio entre el desarrollo personal y el profesional.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo lo enfocamos en la prevención de los riesgos laborales de nuestros trabajadores, proveedores y contratistas. Promovemos la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios para lograr la mitigación y el control de los peligros identificados en aras del bienestar integral, para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.

Nuestros Logros 2020

Fortalecer la gestión del clima laboral y entorno laboral En 2019 obtuvimos los siguientes resultados:

• Ocupamos el 6° puesto en la Encuesta Regional de Calidad de Recursos Humanos, realizada por la CIER 2020, donde participaron 48 empresas de Latinoamérica.

•Obtuvimos resultados favorables en la medición de riesgos psicosociales, ubicándonos en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo en 70.59%; es decir, 11 puntos por encima de la calificación obtenida en 2019.

• El comportamiento del ILI tuvo un resultado de 0.03 por debajo de la meta establecida de 0.18.

•Implementamos plan de aprendizaje a través de 70 eventos formativos y entrega de auxilios de estudio con una inversión de COP$ 1,541 millones.

• Medimos la gestión de nuestra gente con la defini - ción y seguimiento de 2.841 compromisos de des- empeño de 577
trabajadores.

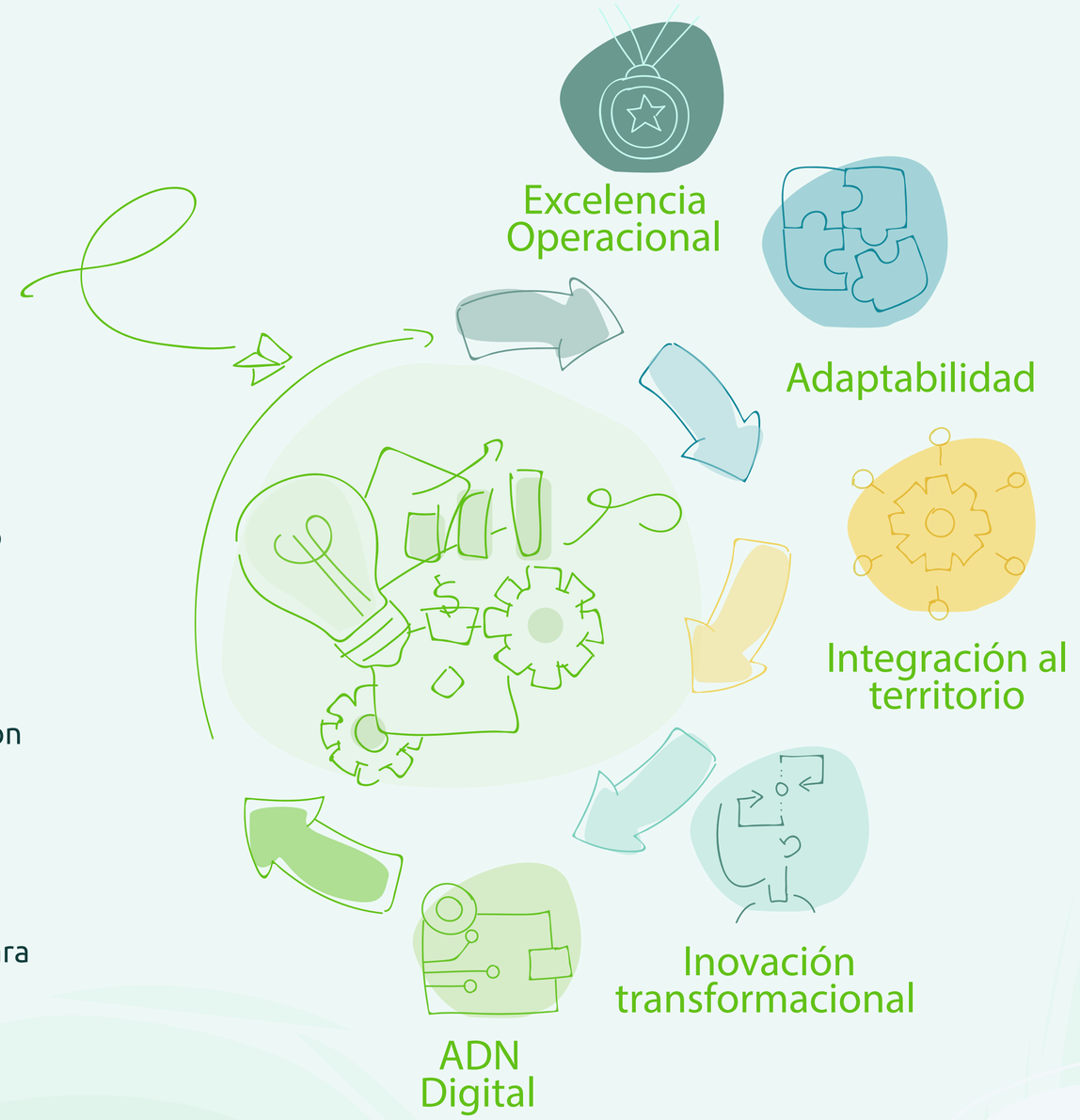
• Invertimos COP$ 1.187 millones en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así gestionamos el clima organizacional

GRI 103-2

Considerando los lineamientos del Grupo Empresarial EPM, la gestión del Clima Organizacional continúa alineándose al reto de Transformación Cultural que viene gestionándose desde la vigencia 2019 y a partir de la cual fueron identificadas como capacidades organizacionales:

A razón de ello y teniendo como punto de partida el diagnostico de cultura realizado en el 2019 y los mencionados atributos, durante la vigencia 2020 realizamos la identificación y el análisis de las brechas existentes en este tema y se dio inicio al bosquejo del Plan Estratégico de Cultura Organizacional que se diseñará y ejecutará durante el año 2021 para apalancar el posicionamiento de las capacidades organizacionales definidas para el Grupo Empresarial.

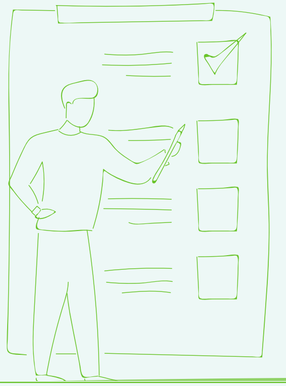


Encuesta Regional de Calidad de Recursos Humanos - Resultados 2020 CIER

En 2020 participamos junto con 48 empresas del sector eléctrico de 13 países de la región en la Encuesta Regional de Calidad de Recursos Humanos cuyo propósito es obtener información y comparar con las empresas participantes la forma que adelantan la gestión de los Recursos Humanos (RRHH), promoviendo avanzar en su conocimiento, experiencia y mejores prácticas.

Durante los últimos años hemos venido implementando las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas por la CIER, explorando las mejores prácticas relacionadas con la Innovación de la Gestión de los Recursos Humanos, alineadas con los cambios en los modelos organizacionales, las exigencias de nuevas generaciones y los cambios en el entorno.

Los resultados de Calidad de RRHH 2020 demuestran el compromiso de CENS con la mejora continua de sus procesos y, en virtud de la revisión realizada por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER en la mencionada encuesta, CENS ocupa el puesto 6 con una calificación superior al referente CIER de esta vigencia correspondiente a 0.79, quedando clasificada dentro de las 9 mejores empresas que alcanzan el estándar de alto nivel de calidad.



EVOLUCIÓN DE CENS EN LA ENCUESTA CIER RRHH

Aspecto	2018	2019	2020
Número de participantes	40 empresas 12 países	49 empresas 12 países	48 empresas 13 países
Índice Global de Calidad CIER	0,79	0,83	0,82
Puesto global de CENS	11	6	6



Entorno de Trabajo

Asunto complementario

Asumimos el entorno de trabajo a partir de las condiciones objetivas y subjetivas que forman el ambiente para el desempeño laboral, buscando que el ser humano obtenga una experiencia satisfactoria en el desarrollo de sus actividades en la empresa. Esta dinámica incluye factores como la salud y la seguridad.

Hoy enfocamos nuestras estrategias y esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, generándoles motivación y sentido de pertenencia por la organización.

Nuestra Planta de Trabajadores

GRI 401-1

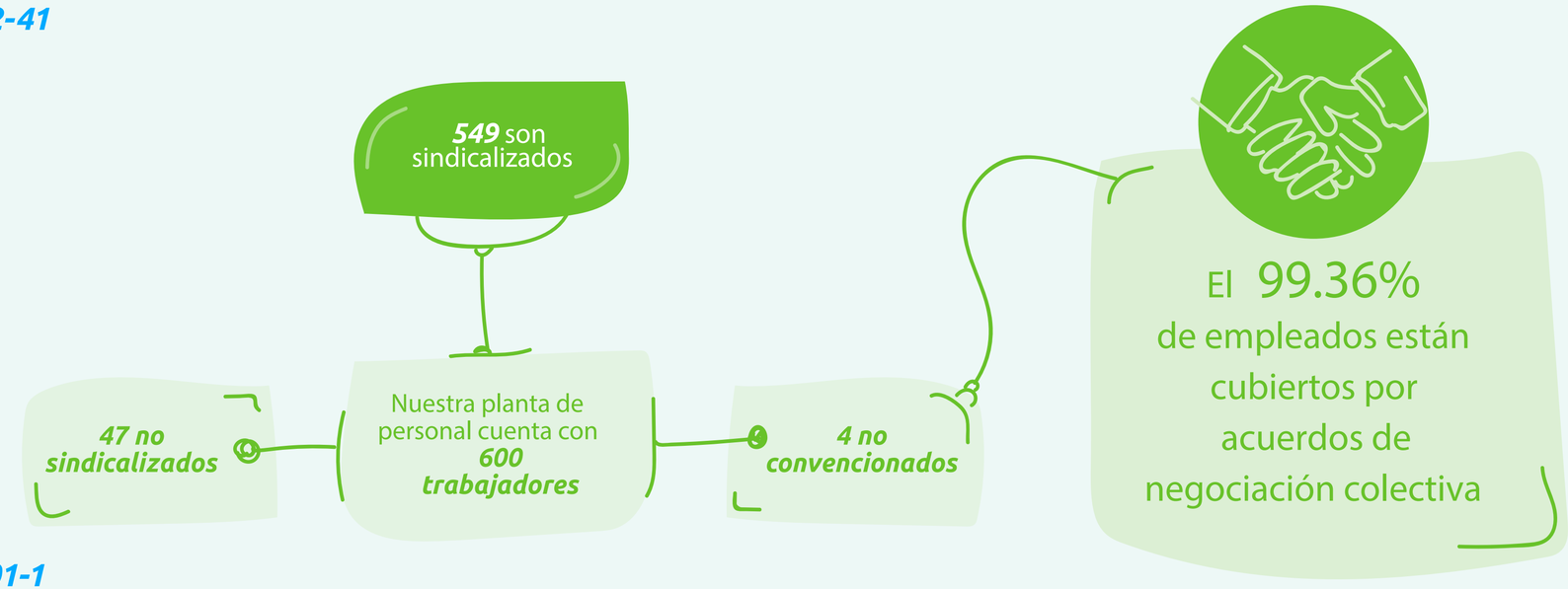
Continua el crecimiento de nuestra fuerza laboral, en 2020 se realizaron varios ejercicios de dimensionamiento, según el origen identificado, cambios en normatividad interna y externa, procesos, sistemas de información y sistemas de gestión; necesidades organizacionales e impactos por implementación de proyectos a nivel de Grupo Empresarial; contemplando la situación socio - económica del área de influencia de CENS.

A continuación, relacionamos los principales indicadores:

GRI 102-8, 405-1

Concepto	2018	2019	2020
Planta de personal a: Directivos - Hombres	9	8	7
Planta de personal b: Directivos - Mujeres	2	3	3
Directivos	11	11	10
Planta de personal c: Profesionales - Hombres	130	139	155
Planta de personal c: Profesionales - Mujeres	73	75	83
Profesionales	203	214	238
Planta de personal d: Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Hombres	254	261	269
Planta de personal d: Tecnólogos - técnicos - auxiliares - Mujeres	88	85	83
Tecnólogos - técnicos - auxiliares	342	346	352
Planta de personal f: Aprendices - Hombres	19	22	11
Planta de personal f: Aprendices - Mujeres	22	32	17
Aprendices	41	54	28
Planta de personal g: Estudiantes prácticas - Hombres	16	14	18
Planta de personal g: Estudiantes prácticas - Mujeres	13	21	16
Estudiantes práctica	29	35	34
Total	626	660	662

GRI 102-41



GRI 401-1

Distribución de personal por edad

Concepto	2018	2019	2020
Edad empleados a: menores de 30 años	90	68	67
Edad empleados b: entre 30 y 50 años	361	375	413
Edad empleados c: mayores a 50 años	105	128	120
Total	**556**	**571**	**600**
Promedio de edad del personal - años	40	42	41

GRI 404-2

Antigüedad de los empleados (Cantidad o número)

Concepto	2018	2019	2020
Antigüedad a: 0 - 1 años	48	30	65
Antigüedad b: 1 - 5 años	133	137	159
Antigüedad c: 5 - 10 años	95	103	84
Antigüedad d: 10 - 15 años	**132**	**115**	**123**
Antigüedad e: 15 - 20 años	27	53	47
Antigüedad f: 20 - 25 años	51	46	53
Antigüedad g: 25 - 30 años	56	37	21
Antigüedad h: 30 - 40 años	14	50	48
Total	556	571	600
Promedio de antigüedad del personal - años	**12**	**13**	**12**

Motivos de retiro del personal

Concepto	2018	2019	2020
Retiros - Terminación del contrato por justa causa - pensión de vejez	2	0	0
Retiros - Renuncia voluntaria	2	4	16
Retiros - Terminación contrato justa causa	0	1	0
Total	**4**	**5**	**16**

GRI 405-2

Salario básico promedio mes (COP millones)

Concepto	2018	2019	2020
Directivos	9,1	9,9	10,4
Profesionales	3,5	3,7	3,8
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2,0	2,1	2,1

GRI 401-1

Rotación empleados

Indicador	2018	2019	2020
CENS	2,0%	2,6 %	5,08%



Selección de personal

Para proveer el personal competente a la organización y garantizar que las personas tengan las actuaciones, experiencia, características de personalidad y motivación necesarias para lograr la eficiencia y la efectividad de los cargos a desempeñar, desde el Proceso Selección y Vinculación del Talento Humano en el 2020 se realizó la provisión de 102 plazas vacantes de los cuales en la vigencia quedaron formalizadas 48 modificaciones a contratos (ascensos) y 45 vinculaciones, los restantes (3 ascensos y 6 vinculaciones) se encuentran programadas para su formalización en el mes de Enero 2021, del total de seleccionados 32 de ellos son mujeres y 70 son hombres.

Para la provisión de las plazas en mención, se publicaron 137 procesos de selección de los cuales 87 fueron internos y 50 externos, se ejecutaron 98 Centros de Valoración y se hizo uso de 23 Valoraciones Vigentes.

A partir de la contingencia por la COVID -19, desde abril de 2020 el Proceso de Selección y Vinculación del Talento Humano se ha venido ejecutando 100% virtual, logrando resultados satisfactorios optimizando tiempo y recursos, facilitando la participación de personal residente en otras ciudades, evitando desplazamientos y riesgos de contagio por la enfermedad, con la aplicación de pruebas y entrevistas por medio de la plataforma Teams, de hecho se logró superar en un 92% el número de vacantes a cubrir inicialmente planeadas para la vigencia.

Selección de personal

Concepto	2018	2019	2020
Procesos de selección	27	70	137
Modificaciones de contrato	6	32	48
Personas vinculadas	15	20	45

Formación y desarrollo

GRI 404-1, 404-2

CENS a través de su Plan de Aprendizaje llevó a cabo diversos eventos formativos enfocados en las líneas de acción de Impacto en el Negocio, Fortalecimiento de Competencias, Gestión del Conocimiento y Formación por Norma, todas ellas con el propósito de incrementar las capacidades individuales y colectivas para contribuir al propósito del Grupo EPM y al desarrollo integral de las personas.

En CENS, permanentemente se buscan estrategias de desarrollo para potencializar y fortalecer las capacidades, habilidades y comportamientos del talento humano alineadas con su Plan Estratégico entre las que destacan:



Eventos formativos virtuales con la finalidad de acelerar el ingreso de los colaboradores en la era digital.



Modelo de Gestión del Conocimiento CENS con el fin de asegurar y conservar los saberes tácitos y explícitos propios de la organización.



Programa de mentoring en el marco del mapa de ruta del Plan de Sucesión, que busca formar colaboradores y/o sucesores a través de la transferencia de conocimiento para asegurar los procesos y resultados de la organización.



Formulación de (43) planes de desarrollo individual para trabajadores por diferentes novedades (vinculaciones, ascensos, traslados, valoraciones de desempeño).



"Programa de desarrollo de líderes" con el objetivo de fortalecer la apropiación y afianzamiento de las habilidades de liderazgo en gestión cotidiana.

En 2020 desarrollamos **70 eventos formativos**, logrando el 100% de cumplimiento del Plan de Aprendizaje, una participación del 84% correspondiente a 497 trabajadores, 19.953 horas de formación y una inversión de **COP$ 611 millones.**

Así mismo, en 2020 dimos continuidad al ejercicio de valoración de potencial, a fin de diagnosticar el talento disponible en la organización y planificar su gestión de cara a los requerimientos de la misma

Desempeño laboral

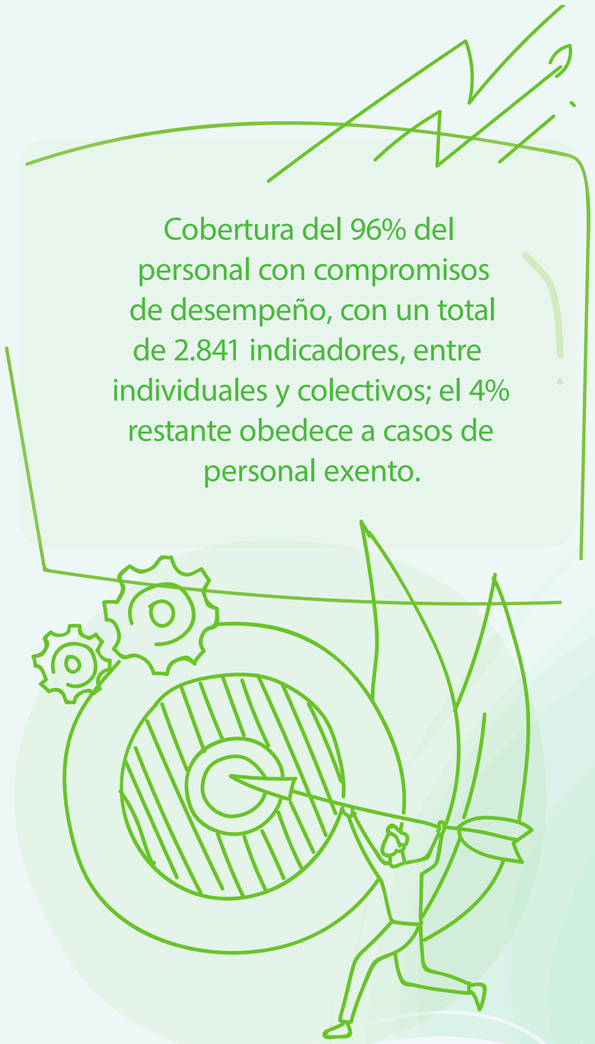
GRI 404-3

La gestión del desempeño alinea las contribuciones individuales y colectivas de los funcionarios con los objetivos de la organización y el mejoramiento continuo de aquellas capacidades que permitan el cumplimiento del propósito empresarial.

En 2020 iniciamos con la continuidad de la fase de Valoración, en la que fueron valorados los compromisos de desempeño y el nivel de presencia de las actuaciones organizacionales a los 558 trabajadores que participaron en el ciclo de la pasada vigencia. De manera simultánea desarrollamos de enero a julio la primera fase "Definición de compromisos de Desempeño" del Ciclo 2020.

La segunda fase del ciclo "Reporte de Avance" se desarrolló entre los meses de septiembre y octubre, con el propósito de conocer los avances, logros, dificultades y circunstancias que inciden en su desempeño. Finalmente, en diciembre de 2020, inició la tercera fase del ciclo "Valoración" con la activación de los documentos de rendimiento de los trabajadores, y se tiene prevista su finalización en el primer trimestre del 2021.

Cobertura del 96% del personal con compromisos de desempeño, con un total de 2.841 indicadores, entre individuales y colectivos; el 4% restante obedece a casos de personal exento.



Empleados con evaluación de desempeño (Cantidad o número)

Concepto	2018	2019	2020
Número de empleados con evaluación de desempeño	530	558	577
Porcentaje de empleados con evaluacion de desempeño	93%	97%	96,17%

Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-2

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo lo enfocamos en la prevención de los riesgos laborales de nuestros trabajadores, proveedores y contratistas. Promovemos la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios para lograr la mitigación y el control de los peligros identificados en aras del bienestar integral, para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.

En 2020 realizamos la autoevaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando un resultado del 97% de cumplimiento a corte diciembre 2020, respecto a los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019. Adicionalmente, el Ministerio del Trabajo realizó visita documental en sitio para evaluar la conformidad del SG-SST según los criterios relacionados en la "Lista de Chequeo Verificación Estándares Mínimos Aplicables al SG-SST", evidenciándose conformidad sin observaciones.

En nuestra gestión realizamos actividades de promoción y prevención para mitigar, controlar y prevenir enfermedades de origen común, laborales y accidentes de trabajo:

- Programa mi equilibrio es salud, que proyecta brindar apoyo a los trabajadores y crear conciencia sobre la obesidad como una enfermedad multicausal y generar hábitos saludables. Se ha continuado realizando de manera virtual.
- Plan de Actividades de Bienestar Integral (PABI): a fin de disminuir el ausentismo asociado a desórdenes músculo esqueléticos de miembros superiores, enfermedad lumbar y síndromes de hombros dolorosos.
- Intervención de trabajadores con sintomatología de dolor según la encuesta de morbilidad sentida - Test Nórdico.

Asimismo, hemos implementado medidas de prevención para mitigar el contagio de la COVID-19, entre las que destacan:

- Diseño, socialización e implementación de protocolos de bioseguridad con alcance al personal administrativo, operativo y contratista sobre las respectivas medidas preventivas de promoción y prevención para minimizar los riesgos del Coronavirus Covid-19.
- Seguimiento a presuntos casos por COVID-19 y acompañamiento a los casos positivos por COVID-19.
- Diligenciamiento y seguimiento del Cuestionario diario de Salud Física y Mental.
- Campañas informativas sobre las medidas de prevención y de estilo de vida saludable bajo el eslogan de #CONTAMOSCONTIGO a fin de dar a conocer los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional en esta época de contingencia del COVID – 19.
- Demarcación de distancias de seguridad y aforo al interior de las instalaciones.
- Medidas especiales de protección a los trabajadores con comorbilidades susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19.

Seguridad en nuestra cadena de valor

Realizamos auditorías a 3 empresas contratistas que durante el desarrollo de los contratos implementan labores de alto riesgo, teniendo como objetivo lo siguiente:



Fortalecer las competencias de auditorías y la pertinencia del rol de interventores de contratos, a través de la práctica en tiempo real, seguimiento y auditorías formativas a nuestros contratistas.

Verificar la ejecución de trabajosseguros y el cumplimiento de la normatividad vigente de seguridad y salud en el trabajo.

Realizar inducciones en Seguridad y Salud con enfoque en los peligros y riegos y su respectivo abordaje.

Para fortalecer la gestión en contratos contamos con un Reglamento en Seguridad y Salud en el Trabajo para Gestores de contratos y contratistas de CENS el cual define instrucciones y contempla las responsabilidades y obligaciones de los gestores técnicos y administrativos de contratos y de los contratistas, para garantizar que todos los contratos cumplan con los requisitos mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Lo anterior ha permitido reducir considerablemente accidentes graves y fatales en cuadrillas de personal contratista.

Nuestros Indicadores en SST

- El Índice de Lesiones Incapacitantes -ILI para el 2020 obtuvo un resultado de 0.03 logrando el cumplimiento de la meta de 0.31; debido a la ejecución de diversas actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que evidencian la gestión de la organización.

- La tasa de ausentismo disminuyó en 0.57%, con respecto al año anterior teniendo en cuenta que los días de incapacidad disminuyeron de 4.275 en 2019 a 3.344 en 2020, siendo el origen enfermedad general por medico ocupacional y laboral.

- Los desórdenes músculo esqueléticos de miembros superiores, enfermedad lumbar y síndromes de hombros dolorosos descendieron positivamente al décimo puesto con 133 días perdidos para el periodo 2020 como resultado de la implementación del Programa de Actividades de Bienestar Integral (PABI).

- Se obtuvo cambios significativos en el índice de masa corporal del 56% de los trabajadores (10 trabajadores) que forman parte del Programa “Mi Equilibrio es Salud”, logrando que un (1) trabajador saliera del grado de obesidad mórbida.



GRI 403-2

CENS	2018	2019	2020
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,33	0,18	0,03
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	61,44	44,87	16,92
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	5,34	4,06	1,21
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Tasa de ausentismo – en horas laboradas (%)	2,36	2,64%	2,07%
Número de accidentes de trabajo reportados	**33**	**27**	**8**
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Personas calificadas con enfermedades laborales	0	1	0
Personas en condición de discapacidad	**0**	**0**	**12**
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio	7.618	4.169	2.592
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio - Horas	**24.911**	**12.652**	**699**
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	1.674	1.559	1.187

Calidad de vida

La medición de Calidad de Vida - Riesgo Psicosocial se convierte en una herramienta de gestión que orienta y focaliza los esfuerzos para el mejoramiento de los resultados organizacionales y el bienestar de los funcionarios y sus familias.

La gestión en relación a riesgo psicosocial se desarrolla conforme a la normatividad legal vigente; por tanto, se ha direccionado en dos focos de acción:

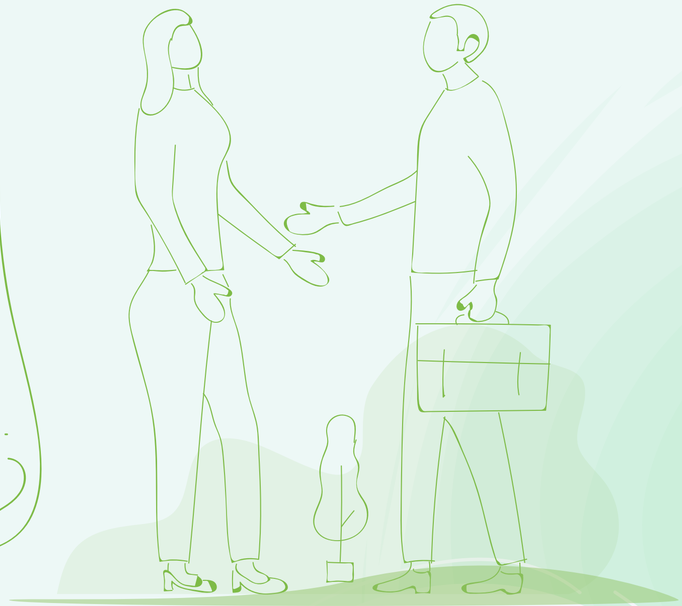
Para lo anterior se ha venido trabajando en el desarrollo de patrones de programación neurolingüística (PNL), constelaciones organizacionales y ejercicios psicoeducativos de orden organizacional.

Intervención individual a población focal por indicadores de estrés altos o muy altos donde se les proporcionan herramientas de afrontamiento efectivo centrado en el problema o la emotividad del mismo

Intervención individual a población focal por indicadores de estrés altos o muy altos donde se les proporcionan herramientas de afrontamiento efectivo centrado en el problema o la emotividad del mismo

El plan de acción calidad de vida Riesgo Psicosocial 2020 se cumplió en un 99,76% de las actividades planeadas para disminuir el riesgo psicosocial; así como las acciones resultado de la implementación de la Guía Protocolo de estrés de riesgo por Covid-19.

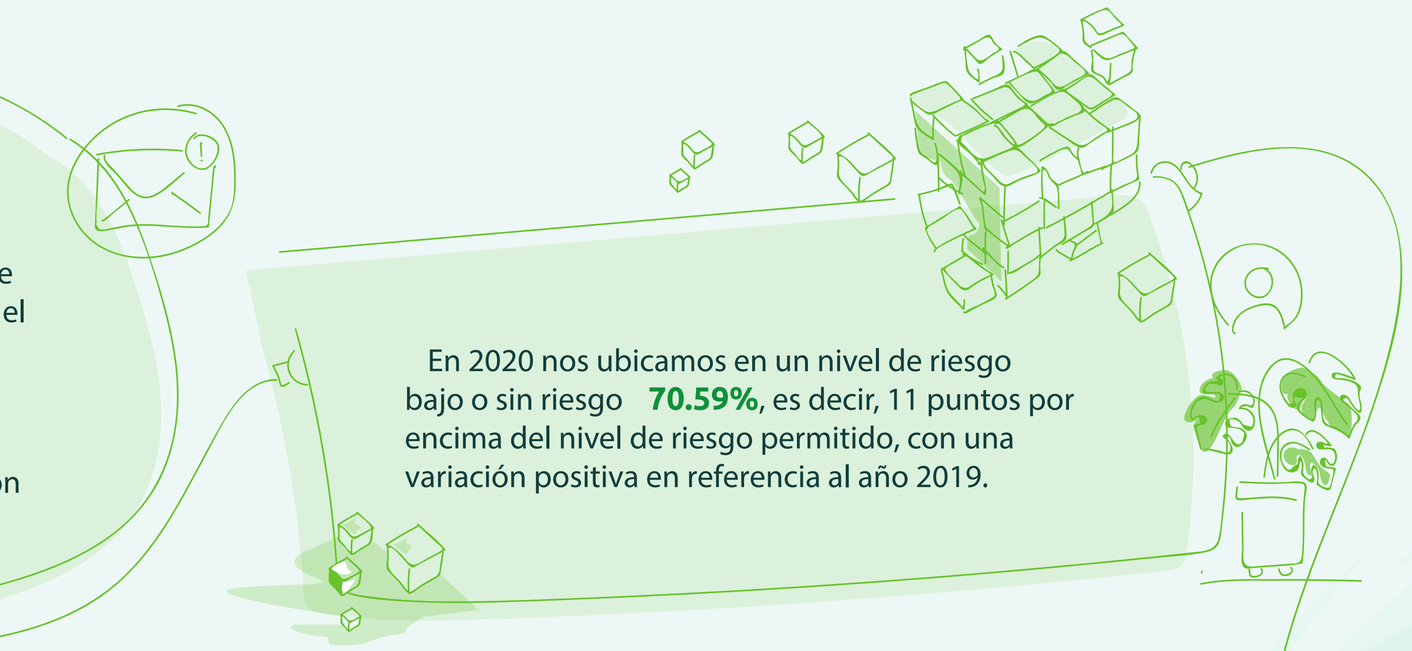
En 2020 el diligenciamiento de batería de riesgo psicosocial contó con la participación de 542 trabajadores correspondiente al 94.43%; del total de trabajadores, frente al año 2019 en el que la participación fue de 95,64%; lo que evidencia que se ha mantenido una cobertura promedio del 95%.



Nivel de riesgo

En los últimos tres años hemos obtenido resultados muy favorables en el nivel de riesgo psicosocial, logrando colocar por encima de la línea base el nivel más bajo de riesgo, el cual se encuentra estipulado por el Grupo EPM en un 50%.

Así mismo, se observó un crecimiento positivo en los dos indicadores del riesgo: riesgo medio con un 4.42% y riesgo alto con 6.48% para un total general de 11% en la disminución de riesgo psicosocial.



En 2020 nos ubicamos en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo **70.59%**, es decir, 11 puntos por encima del nivel de riesgo permitido, con una variación positiva en referencia al año 2019.

Concepto	Unidad de medida	Año	Valor
Encuesta de Calidad de Vida - % Empleados encuestados	% (Porcentaje)	2020	94,43%
Encuesta de Calidad de Vida - Empleados encuestados	Cantidad o número	2020	542
Encuesta de Calidad de Vida - Resultados	Cantidad o número	2020	70,59%

Bienestar laboral

Fomentamos la calidad de vida de nuestros trabajadores y de su grupo familiar, a partir de la entrega de beneficios monetarios y la implementación de programas y actividades que armonicen su vida familiar y laboral.

De esta manera, promovemos espacios de acompañamiento, recreación, deporte y proyección social y cultural, en una dinámica que consolida el sentido de pertenencia y afianza la cultura empresarial para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En 2020 desarrollamos diversas actividades de promoción y prevención, consultas de citologías y ginecología en las cuales hubo un gran porcentaje de participación de nuestros trabajadores:



Invertimos COP$ 2.548 millones en los siguientes beneficios:

- Auxilio de monturas beneficiando a 132 trabajadores con una inversión de COP$ 12 millones
- Citologías beneficiando a 48 mujeres con una inversión de COP$ 1.2 millones
- Ginecología impactando a 56 mujeres con una inversión de COP$ 7.6 millones
- Auxilio de estudios a trabajadores y sus hijos e hijos de jubilados por valor de COP$ 930 millones, COP$ 474 millones y COP$ 98 millones respectivamente
- Auxilio traslado de trabajadores con por COP$ 6.8 millones y préstamos para compra de vehículo por COP$ 18 millones
- Préstamos para vivienda: Compra de vivienda COP$ 657 millones y remodelación COP$ 75 millones
- 600 bonos sodexo para los trabajadores y 344 bonos para sus hijos por COP$ 211 millones y COP$ 44.7 millones, respectivamente. Otras actividades para hijos de los trabajadores por COP$ 500.000 y COP$ 8.6 millones en actividades como eventos navideños

De acuerdo a los beneficios anteriores en el siguiente cuadro relacionamos las personas beneficiadas:

Bienestar Laboral

Empresas	2018	2019	2020
Encuesta de Calidad de Vida - % Empleados encuestados	556	571	596
Encuesta de Calidad de Vida - Empleados encuestados	100%	100%	100%
Encuesta de Calidad de Vida - Resultados	480	3.111	2.548

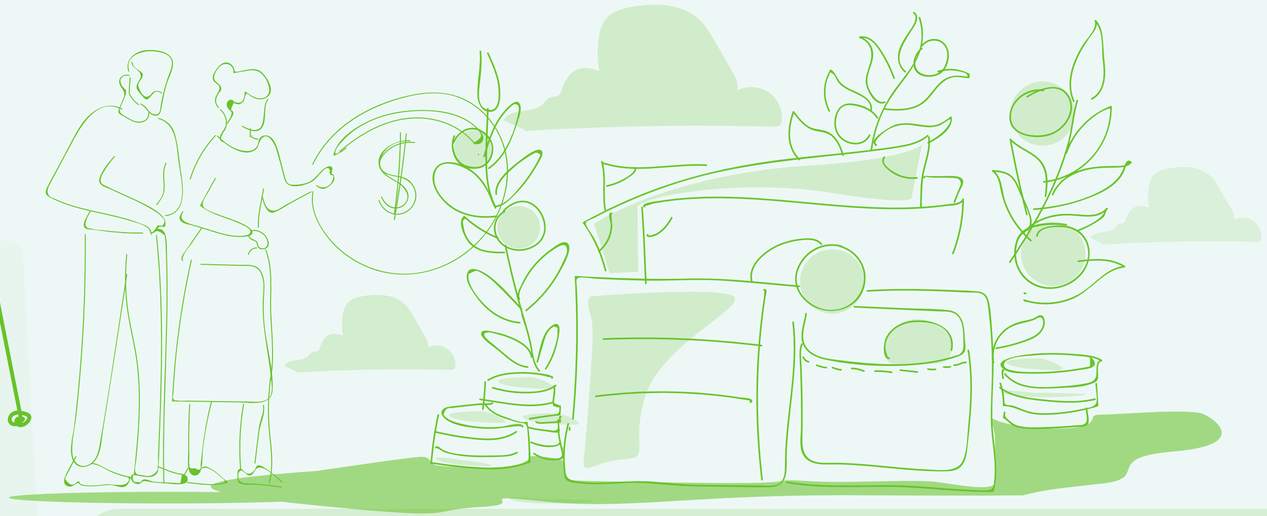
Permisos y licencias en EPM

Concepto	2018	2019	2020
Licencias por ley - Mujeres	5	4	8
Licencias por ley - Hombres	12	19	12
Mujeres incorporadas de licencia de maternidad	0	7	5
Hombres incorporados de licencia de paternidad	0	21	12



Permisos y licencias

Dentro de las iniciativas de bienestar laboral se relacionan los beneficios de licencias por maternidad y paternidad, presentándose un total de 1,037 días de ausentismo por licencias de paternidad y maternidad en la vigencia 2020.



Jubilados y pensionados

Con el fin de mantener la relación con nuestros jubilados y pensionados, desarrollamos diferentes estrategias que facilitan el acercamiento con este grupo de interés.

En 2020 logramos la consecución de los documentos exigidos por Colpensiones para solicitar la pensión de vejez de carácter compartida, en consecuencia, logramos gestionar la compartibilidad de 17 jubilados, dicha gestión se vio representada en la recuperación de retroactivo que para la vigencia 2020 ascendió a la suma de COP$ 224 millones.

Proyección de personal a pensionarse

Concepto	2019	2020	2021
Proyección de personal a pensionarse - Directivos	0	3	3
Proyección de personal a pensionarse - Profesional	3	30	30
Proyección de personal a pensonarse - Tecnólogo, técnico y auxiliar	2	0	74
Proyección de personal a pensionarse - Sostenimiento	0	0	0
	5	**33**	**107**



Gestión con la sociedad

Informe de Sostenibilidad 2020

Ética y transparencia

Tema material

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Grupos de interés

- *Clientes y Usuarios*
- *Comunidad*
- *Dueños y Socios*
- *Estado*
- *Proveedores y Contratistas*
- *Colegas*
- *Gente CENS*

Objetivos Estratégicos

- *Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos*
- *Evaluar y gestionar la seguridad operacional*



Así compartimos valor:

La ética y la transparencia hacen parte de nuestras actuaciones y valores corporativos, por ello, orientamos nuestra actividad empresarial con un enfoque de integridad.

Esta iniciativa genera valor compartido ya que permite guiar las decisiones y comportamientos de CENS y protegerla de riesgos asociados a la corrupción y faltas éticas.

El comportamiento ético y transparente genera valor a todos los grupos de interés porque favorece la sostenibilidad del negocio, preserva el interés general y restablece la confianza en las instituciones.

Nuestros Logros 2020

Gestionar la transparencia organizacional para minimizar el riesgo de corrupción y optimizar los mecanismos de atención al ciudadano.

En 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

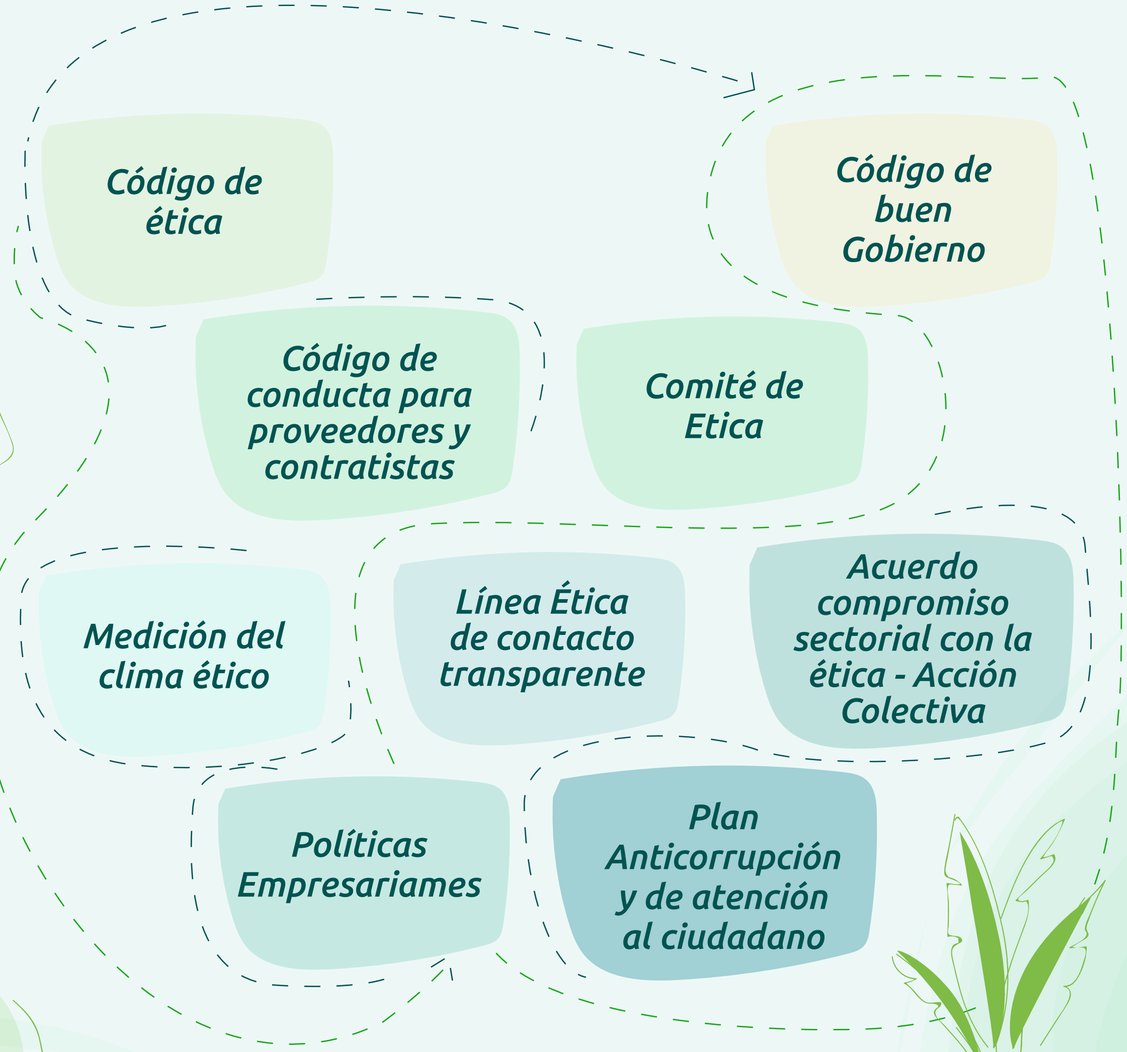
- *Aplicación exitosa en la Medición de Transparencia Empresarial por 7° año.*
- *Divulgación a Grupos de Interés del mecanismo de línea ética contacto transparente.*
- *Cumplimiento del 92.63% del Plan Anticorrupción.*
- *Medición del Clima Ético al interior de la empresa con base en la metodología de USAID.*
- *Ratificación por 5 años más, de la continuidad de CENS como miembro de la Acción Colectiva de Ética yTransparencia de las empresas del Sector Eléctrico.*

Así gestionamos la transparencia

GRI 103-2

Nuestra gestión de sostenibilidad la refrendamos en una serie de instrumentos que permiten orientar el comportamiento de nuestros trabajadores y

contratistas a la prevención y control de riesgos asociados a actuaciones indebidas, derivando el diálogo y comunicación para el fortalecimiento de la confianza en nuestros grupos de interés.



Así fue nuestro desempeño en 2020

GRI 103-3

Código de Ética y conducta empresarial
Este instrumento está conformado por principios, valores y directrices o criterios de conducta que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo trabajador de CENS debe observar en el desarrollo de sus actividades.

Código de Ética:

Los principios y valores están contemplados dentro del direccionamiento estratégico de la empresa y corresponden a la identidad de la organización.

Manual de Conducta Empresarial

Incumplimiento

Podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones o acciones diciplinas establecidas en el reglamento interno de tranajo o en el mecanismo legal existente o equivalente.

Modelo de actuación para mantener conectada la etica con el desarrollo de todas nuestras actividades.

Valores

Transparencia
Responsabilidad
Calidez

Comportamientos éticos

1. *Como Gente del Grupo EPM.*
2. *Con proveedores y*
3. *contratistas*
   Con nustra comunidad y el medio ambiente.

Principios

1. *Cumplimos nuestros compromisos.*
2. *Nuestro intéres primordial es la sociedad.*
3. *Brindamos un trato justo.*
4. *Cuidamos el entorno y los recursos.*
5. *Buscamos fundamentalmente servir.*

Compromiso

Reportar actos o incidentes que vayan en contra de lo estipulado en el manual.

Comité de Ética
018000522955

Comité de Ética

GRI 102-17

Es un canal de integración y comunicación donde los trabajadores y terceros, pueden informar cualquier acto que consideren violatorio a las reglas de conducta definidas para la empresa, y de manera oportuna se realicen reflexiones que resulten en la promoción de prácticas éticas, porque queremos identificarnos con el #tejiendobuenasacciones.

Dimos cumplimiento al 100% del Plan de trabajo definido para la vigencia, cuyo propósito principal correspondía a dar continuidad al fortalecimiento de los principios y valores organizacionales, así como la cultura de transparencia.

En esta vigencia se implementó un Plan de acción del comité de ética, obteniendo los siguientes resultados:

- Formación en temas éticos impactando a 130 personas entre trabajadores y estudiantes.
- Realización de Curso virtual Ética por 125 trabajadores.
- 9 Campañas de Comunicación

¡Soy Responsable, Soy ético al 100%!

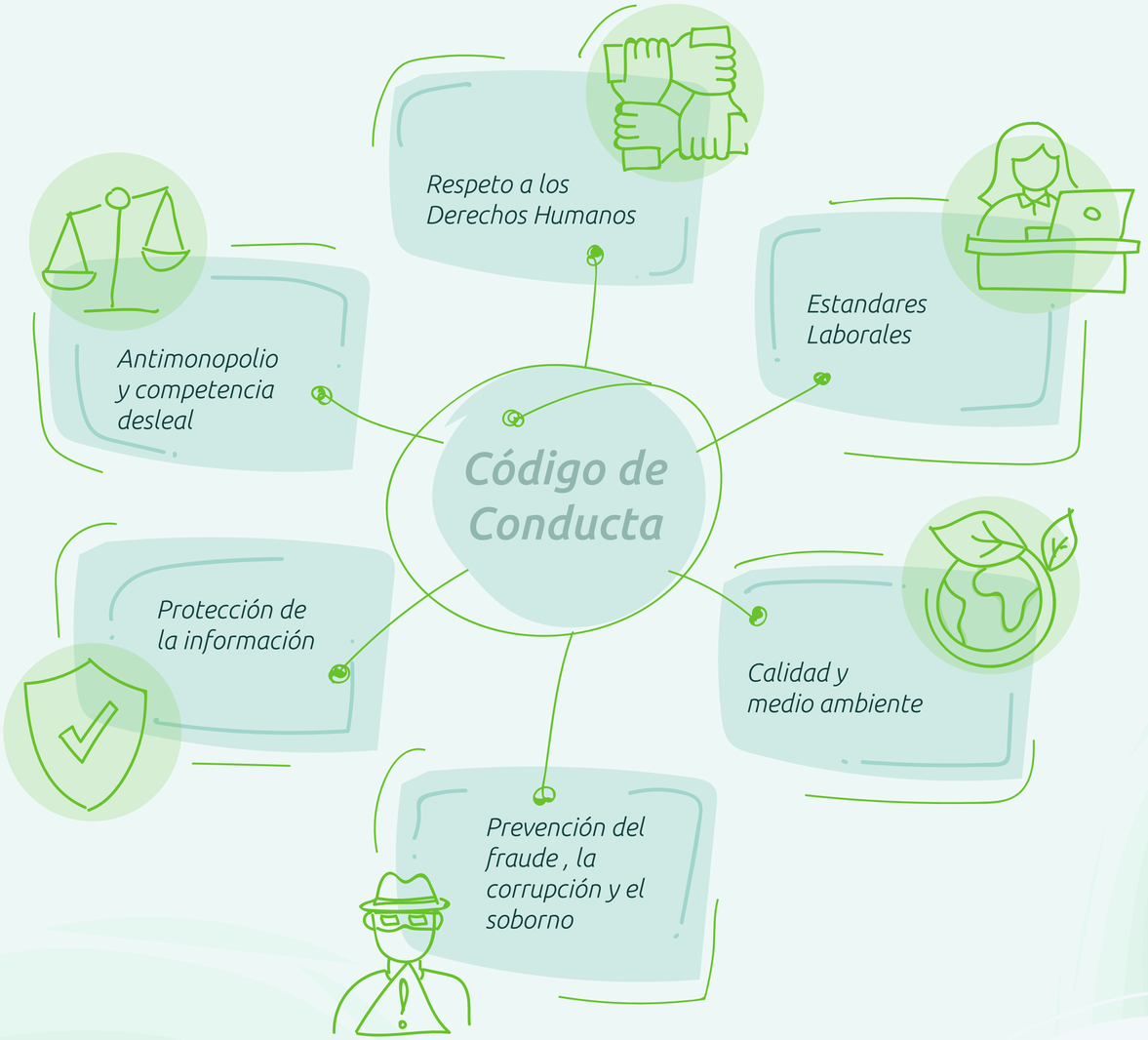


En el transcurso del año en el seno del comité fueron analizadas oportunamente 14 declaraciones de conflicto de interés recibidas de los trabajadores de la organización.

Código de conducta para proveedores y contratistas

La ética empresarial en el Grupo EPM son los estándares de conducta que deben cumplir nuestros proveedores y contratistas con el fin de asegurar un debido relacionamiento con los demás grupos de interés. Los principales principios de este comportamiento deseado se centran en los siguientes ejes:

Código de conducta de proveedores y contratistas:

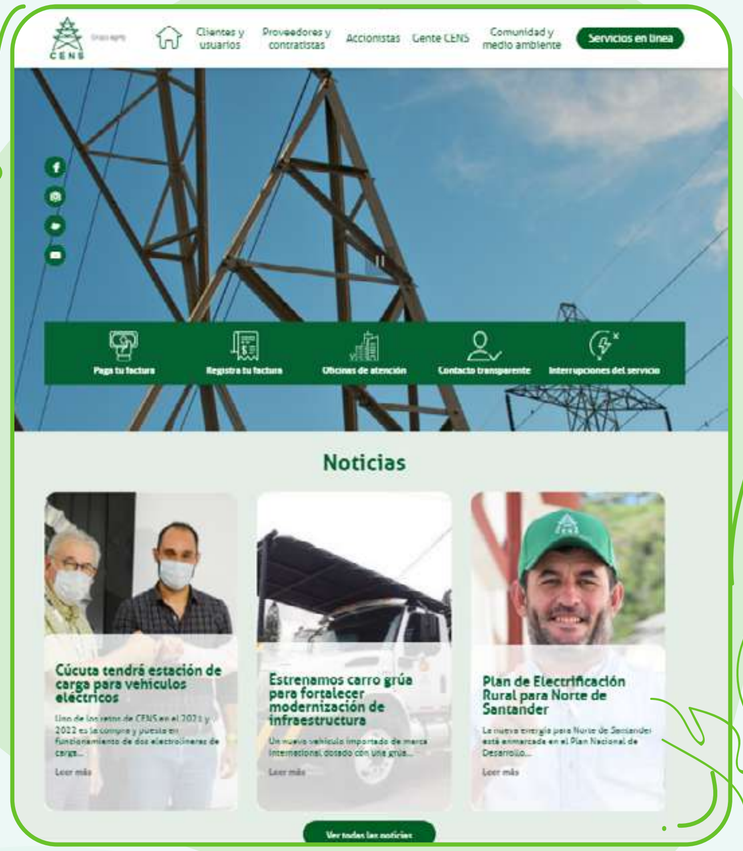


Línea ética

La Línea de Contacto Transparente, es un mecanismo implementado para registrar actos indebidos de los trabajadores, contratistas de CENS y demás grupos de interés en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Estos registros se pueden realizar a través de la línea telefónica 01 8000 522955 o ingresando a la página web:

www.cens.com.co



En 2020 se redujo la cantidad de incidentes recibidos por terceros pasando de 13 a 7.

En 2020 se recibieron 7 incidentes:

2 por incumplimiento a normas y políticas de la empresa (28,6%), 1 por corrupción operativa (14,3%), 3 por denuncias de licitaciones y proceso de contratación (42,8%) y 1 por alteración de documentos (14,3%).

En la siguiente tabla se relacionan:



Nro. del Incidente	Fecha de recepción	Estado actual	Tipo de incidente
0,33	06/02/2020	Incidente cerrado	*Corrupción operativa*
61,44	16/03/2020	Incidente cerrado	*Incumplimiento de normas y políticas de la empresa*
5,34	15/04/2020	Incidente cerrado	*Alteración de documentos*
100%	04/05/2020	Incidente cerrado	*Proceso de contratación*
2,36	13/07/2020	Incidente cerrado	*Denuncia de licitaciones*
33	10/11/2020	Incidente cerrado	*Incumplimiento de normas y políticas de la empresa*
0	27/11/2020	En estudio	*Denuncia de licitaciones*

Medición del clima ético

Esta medición buscó identificar la alineación del Código de Ética y las actuaciones de los trabajadores de CENS, midiendo la percepción sobre la Gestión Ética en CENS para establecer o redefinir metas y objetivos claros, a partir de la identificación de nuestras actuaciones en el día a día, con el fin de mantener y desarrollar nuevas estrategias, basadas en evidencias, elementos de juicio y de toma de decisiones, en el contexto laboral.

Para la medición se utilizó el “Instrumento de percepción de la Gestión Ética de USAID”.

Fruto de la medición se definieron acciones por parte del Comité de Ética para el fortalecimiento de los principios corporativos en los trabajadores, entre otras.



Acuerdo compromiso sectorial con la ética - Acción Colectiva

En 2020 se celebró los 5 años de la Acción Colectiva y CENS como miembro activo renovó su compromiso por 5 años más. Se desarrollaron estrategias de divulgación permanente del Acuerdo, a través de piezas comunicacionales en nuestra página Web y redes sociales.

Así mismo, participamos en mesas de trabajo donde se desarrollaron diversas actividades para el fortalecimiento de la Ética y la Transparencia en el sector eléctrico, tales como: Actualización del modelo de Gobierno de la Acción Colectiva, definición de la participación de la Acción en otras iniciativas anticorrupción, plan comunicacional, actualización del micrositio de la Acción https://www.xm.com.co/corporativo/Paginas/Nuestra-empresa/accion-colectiva.aspx. Igualmente participamos en el 8° Foro de Ética del Sector Eléctrico.

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

Instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, el cual lo adoptamos en CENS de acuerdo con las políticas establecidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 – Ley de Promoción y Protección a la Participación Democrática y la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la información pública nacional.

El PAAC refleja nuestro compromiso para la prevención de situaciones derivadas de la materialización de riesgos de fraude, corrupción y actos impropios, determinando los lineamientos aplicables para su identificación, prevención, protección, control yatención; este documento contiene los siguientes componentes:

- *Gestion de Riesgos de Corrupción*
- *Racionalizacion de trámites*
- *Rendicion de Cuentas*
- *Iniciativas adicionales*
- *Mecanismos para mejoar el Acceso a la Información*
- *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano*

Ingresa al Link

Detalle de la descripción *y gestión del PAAC:*

Política cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno

CENS comprometida con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de “cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

Avance del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

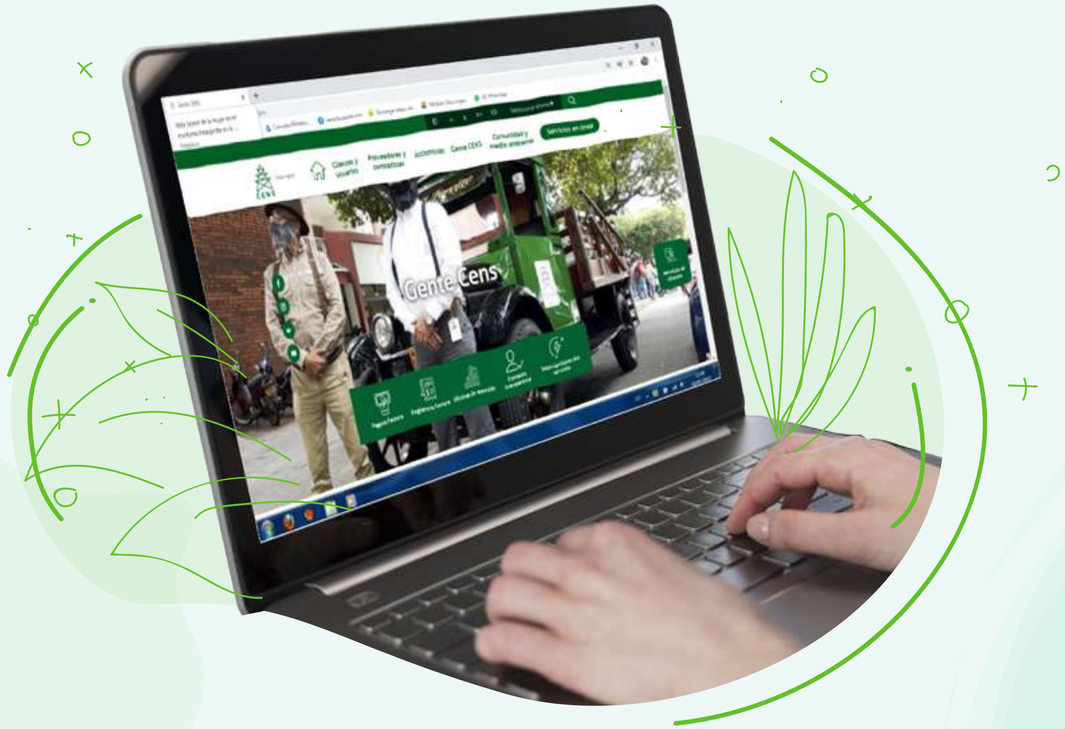
• Se realizó divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno a través de las redes sociales de CENS.

• Una de nuestras mayores convicciones sobre transparencia se consolida en la Rendición de Cuentas. Como gestión en 2020 se desarrollaron eventos de rendición de cuentas en modalidad virtual a los grupos de interés Accionistas a través de la Asamblea General y Gente CENS.

• Implementamos un canal de atención comercial de clientes empresariales o gerenciados, por medio de WhatsApp.

Adicionalmente en 2021 se espera la implementación de los servicios de WhatsApp Business integrados con Licencia ChatBot.

• Se han realizado actividades para promover la inscripción de la factura por correo.



Medición Transparencia Empresarial

La Medición de Transparencia Empresarial (MTE) es una herramienta que identifica los diseños institucionales y las prácticas que generan riesgos de corrupción; y promueve la reflexión sobre acciones de mejoramiento. Este ejercicio, además, permite mejorar estándares de transparencia y anticorrupción, a través de la identificación de riesgos de corrupción para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

CENS se ubicó como “Una empresa con un nivel bajo de riesgo de corrupción” para la vigencia 2020 con una calificación de 92.7 de transparencia Empresarial.

De esta manera, la transparencia en CENS se traduce como elesfuerzo y compromiso por generar entornos de confianza para promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta y la participación de todos los grupos de interés del área de influencia, entregando información útil y relevante que consolidan su actuar responsable ante la sociedad.

Durante 2021 no se realiza medición del indicador de transparencia; sin embargo, se definen acciones de mejora, enfocadas en subsanar aspectos resultantes de la calificación obtenida en la medición de 2020 tales como fortalecimiento en la gestión de requerimientos y espacios de rendición de cuentas.

Contraloría General de Medellín

CENS, gestiona las relaciones con los proveedores externos de aseguramiento, con el objetivo de establecer sinergias en el proceso de evaluación del sistema de control interno de la organización. Como producto de esta gestión en el 2020 se obtiene el Fenecimiento de la Cuenta a nivel fiscal por parte de la Contraloría General de Medellín para la vigencia fiscal correspondiente al año 2019 con una calificación total de 96.99.

Gestión de riesgos de corrupción

Actualizamos la matriz de riesgos de corrupción de Empresa 2020, mediante el diseño y aplicación de encuestas virtuales para conocer la percepción sobre la exposición a algunos escenarios de riesgo de corrupción, contando con la participación de 254 personas Política Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.

Índice de Transparencia por Colombia	2018	2019	2020
Calificación general CENS	84,0	N.A	92,7
Calificación general promedio MTE	81,8	N.A	91,7

CENS adopta la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” y toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Lineamientos Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno

- **Actuar de los trabajadores de CENS:** Compromiso absoluto con una posición de cero tolerancia a los hechos fraudulentos y corruptos
- **Cultura Ética:** CENS establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.

- **Relacionamiento Transparente:** CENS genera un ambiente de colaboración mutua y de respeto de los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.

- **Gestión y Seguimiento:** CENS gestiona de manera preventiva, efectiva y correctiva los riesgos de fraude, corrupción y soborno.

- **Denuncia:** CENS tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea Ética “Contacto Transparente”.

Actualización mapa de riesgos de corrupción.

Anualmente CENS actualiza sus riesgos de corrupción, teniendo en cuenta insumos que permitan una valoración objetiva y participativa, algunos de ellos son:

- El contexto de los 71 procesos organizacionales frente a posibles materializaciones de actos indebidos.

- Los resultados de la evaluación de los incidentes reportados a través de la línea ética.

- Los resultados de procesos disciplinarios del personal.

- Los resultados de los mecanismos de participación para conocer la percepción por parte de los diferentes grupos de interés sobre la exposición a algunos escenarios de riesgo de corrupción.

Ingresa al Link

Mapa de riesgos *en corrupción*

Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Nivel Riesgo 2020	Nivel Riesgo 2019
R1	*Abuso del poder/ autoridad*	Aceptable	Aceptable
R2	*Concusión*	Aceptable	Tolerable
R3	*Conflicto de intereses*	Aceptable	Aceptable
R4	*Malversación de fondos*	Aceptable	Aceptable
R5	*Nepotismo*	Tolerable	Tolerable
R6	*Soborno/Cohecho*	Aceptable	Aceptable
R7	*Tráfico de influencias*	Aceptable	Aceptable
R8	*Uso inadecuado de los activos*	Aceptable	Aceptable
R9	*Uso indebido de información*	Aceptable	Tolerable
R10	*Uso indebido de información Reservada y/o confidencial*	Tolerable	Tolerable
R11	*Extorsión*	Aceptable	Aceptable
R12	*Direccionamiento en la contratación*	Aceptable	Aceptable
R13	*Falsedad en documento*	Aceptable	
R14	*Actos fraudulentos*	Aceptable	

Para 2020 se incluyeron dos nuevos riesgos (R13 y R14) con nivel tolerable debido a situaciones presentadas las cuales fueron tratadas de acuerdo con los procedimientos establecidos.

A nivel general, el índice de riesgos de2020 disminuyó en 0,001 con respecto al año anterior básicamente por la inclusión de los dos nuevos riesgos.

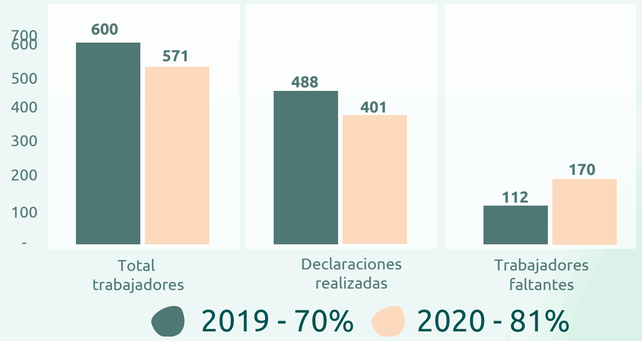
Desde Gestión Integral de Riesgos y los diferentes procesos organizacionales se realiza monitoreo periódico que permita la identificación de alertas tempranas para tomar las acciones correspondientes que permitan mejorar los controles existentes o implementar nuevos controles y asimismo realizar la actualización del mapa de riesgos cuando sea necesario. Igualmente, desde Auditoría Interna se realiza el seguimiento a los riesgos y a la efectividad de los controles implementados.

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Minima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4	R8	R13,R14			
Media	3	R11	R5			
Baja	2	R1, R4	R2, R3, R6, R7, R9, R12	R10		
Muy baja	1					

Declaración de transparencia

En 2020 se hicieron esfuerzos para consolidar la cultura de la declaración de transparencia por parte de los trabajadores, compromiso voluntario que contempla cinco aspectos sobre el actuar de la gente CENS, logrando incrementar el porcentaje consolidado de aceptación en un 11% con respecto a 2019 para un total de aceptación de 81% (488/600 trabajadores), como se muestra en la siguiente gráfica:

Seguimiento CENS



En total 231 trabajadores realizaron la declaración de transparencia en 2020 de los cuales 42 son nuevos trabajadores que ingresaron en dicha vigencia y 189 son trabajadores antiguos.

Declaración de conflicto de intereses

En total 16 trabajadores realizaron la declaración de potenciales conflictos de intereses, los cuales fueron gestionados de acuerdo con lo establecido en el Manual de Conflicto de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo documentado en el sistema deGestión Integrado de CENS.

Durante esta vigencia se implementó la práctica de presentar periódicamente ante la Junta Directiva un informe de los conflictos de intereses reportados por los Directivos y la gestión realizada frente a ellos. Esta actividad estará en la agenda típica del máximo organismo de manera anual o cuando se requiera y para el 2020 se llevó en la sesión 839 del mes de noviembre.

Mecanismos para la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LA/FT)

La gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo es un compromiso voluntario de CENS que busca prevenir impactos operacionales, reputacionales, legales y de contagio. Por ello en 2020 se realizaron las siguientes acciones encaminadas a fortalecer los controles:

- Identificación y/o actualización del riesgo en los procesos más expuestos.
- Conocimiento del tercero y debida diligencia previo al relacionamiento.
- Capacitaciones generales para los nuevos trabajadores y capacitaciones específicas para los trabajadores que participan en las actividades y procesos más expuestos.
- Asesoría por parte de Gestión Integral de Riesgos en el análisis de alertas LA/FT y clausulados contractuales.
- Participación en los encuentros de Cumplimiento del Grupo Empresarial que buscan fortalecer y armonizar la gestión de sus filiales con la matriz. Mecanismos para la Protección de Datos Personales (PDP)

La protección de la información personal de nuestros grupos de interés CENS es una prioridad para CENS y por ello busca permanentemente implementar medidas efectivas que permitan garantizar su privacidad y seguridad.

En 2020 desarrollamos las siguientes acciones asociadas a nuestro Programa Integral de Gestión de Datos Personales:

- Identificación, valoración y evaluación de los riesgos relacionados con el tratamiento en 13 procesos organizacionales.
- Actualización de nuestro mapa de riesgos empresarial, incorporando un nuevo riesgo asociado con en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, para un total de siete escenarios.
- Auditoría Interna para verificar la existencia y aplicación de controlesque contribuyan al adecuado tratamiento de los datos con resultados de cero hallazgos presentados.
- Fortalecimiento del componente de capacitación para trabajadores y contratistas a nivel general y particular para los procesos más expuestos, logrando formar de manera presencial y virtual a 203 personas en 23 espacios, uno de ellos con participación de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Asesorías por parte de Gestión Integral de Riesgos sobre temas asociados con el tratamiento a trabajadores de los diferentes procesos organizacionales.

- Creación y divulgación de la “Guía de gestión para el ciclo de vida de los datos personales” y actualización de la documentación que apoya la gestión de los datos personales al interior de la organización.

- Actualización del registro nacional de bases de datos personales y reporte de cero reclamos presentados por parte de los Titulares de la información.

- Presentación de los informes sobre el avance del PIGDP al Comité de Gerencia y a la Junta Directiva de CENS.

CANAL	SEGUIDORES
Facebook	*39.851*
Twitter	*15.712*
Instagram	*5.207*
YouTube	*7.994*
LinkedIn	*1.357*

La relación y la comunicación

En 2020, fortalecimos el relacionamiento con los grupos de interés externos con la gestión de medios de comunicación propios en la interacción con los usuarios aprovechando las nuevas tecnologías.

El programa de televisión “Buenas Energías” continuó emitiéndose en vivo por Facebook Live, logrando llegar a más usuarios del servicio a través de esta red social. Durante media hora semanalmente se desarrollaron contenidos relacionados con el servicio de energía en 26 programas producidos de una manera cálida y cercaZna; y en los cuales se entregaron 104 suvenires a los usuarios que participaron en cada una de las transmisiones.

La interacción con los seguidores permitió abrir un canal de comunicación directa con los invitados al programa para despejar las inquietudes, con más de 100 entrevistados entre colaboradores de CENS y usuarios del servicio de energía. Así mismo se publicaron 130 Notas periodísticas con diferentes temas de interés de la electrificadora.

Adicionalmente, el programa de radio Aló CENS realizó a la transmisión de 54 programas de una hora de duración cada uno; y en los cuales se trataron 35 temas relacionados con el servicio de energía, contando con la participación de 32 invitados al programa. De esta forma se registró una audiencia aproximada de 100.000 oyentes por programa.

Las redes sociales de la empresa tuvieron logros importantes en crecimiento de seguidores. Durante el 2020 realizamos cerca de 2.500 publicaciones en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn con cerca de 2.5 millones de interacciones. Asimismo, se realizó la entrega de 10 premios en diferentes sorteos con el objetivo de lograr la fidelización y aumento en el número de seguidores. En total se registra aproximadamente 70.000 seguidores:

Durante el año 2020, se continuó con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, que incluye la participación en el concurso de MINTIC Máxima Velocidad en la categoría Fórmula 1: Entidades en las que de acuerdo al diligenciamiento del FURAG su nivel de implementación de la política de Gobierno Digital es alto, esto implica un nivel de exigencia superior a la hora de realizar los retos. El Ministerio TIC otorgó a CENS Grupo EPM, la Insignia Digital denominada **“Líder en comunicación para la transformación digital pública”**, este reconocimiento se da por la gestión que realizamos en las redes sociales empresariales. Adicionalmente, durante el 2020, se mantuvo actualizada la web de CENS con toda la información requerida por el ITA.

Acceso y comprabilidad

Tema material



Grupos de interés

- *Clientes y Usuarios*
- *Comunidad*
- *Dueños y Socios,*
- *Estado*
- *Proveedores y Contratistas*

Objetivos Estratégicos

- *Crecer en mercados y negocios*
- *Asegurar el flujo de caja requerido*

Así compartimos valor

El acceso a la energía influye notablemente en la disminución de la pobreza y el desarrollo humano sostenible. Con el aumento de la universalización, logramos que más personas disfruten de los servicios públicos, contribuyendo al mejoramiento de su nivel de vida y generando beneficio tanto al negocio como a la sociedad.

Para CENS, este tema se ve reflejado en la disminución de la cartera, aumento del ingreso por nuevos clientes y mejoramiento de indicadores financieros.

Generamos valor a la sociedad al enfrentar el desafío social de la desmarginalización, conectando el sector rural y población vulnerable a un servicio de energía continuo y confiable. Esta contribución se ve reflejada en el mejoramiento de la calidad de vida, educación, salud, empleo, productividad, apalancamiento de la industria y de sectores económicos y finalmente aumenta los niveles de conectividad y digitalización entre muchos aspectos.

Nuestros Logros 2020

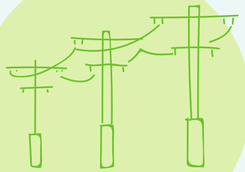
Aumentar el porcentaje de universalización del servicio de energía a través de diferentes proyectos En 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

- *Aumentamos 1.03% el indicador de universalización del servicio.*
- *Llevamos energía legal y segura a 3.304 viviendas en asentamientos humanos con una inversión de COP$ 7,210 millones.*
- *Vinculamos a 3.568 usuarios a la oferta "Energía Recargable con una inversión de COP$ 795 millones.*
- *Vinculamos a 1.190 usuarios a la oferta "Paga a tu medida"*
- *Gestionamos Plan de Electrificación Rural 2021 -2022 con el Gobierno Nacional (Recursos FAER y FAZNI), se impactarán 10 municipios del Catatumbo, 3.840 viviendas por valor de más de COP$ 66.000 millones.*

Así gestionamos la universalización del servicio

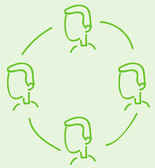
GRI 103-2

Centramos nuestra actuación en las siguientes estrategias:



Proyectos de Electrificación Rural

Plan de expansión de cobertura y acompañamiento a los municipios para la elaboración de proyectos con recursos FAER y FAZNI



Vinculación de nuevos usuarios

Inversión en asentamientos humanos con altas complejidades sociales.



Habilitación de viviendas

Esquema social de financiamiento, que tiene el propósito de financiar la infraestructura básica de conexión a los hogares más vulnerables



Ofertas comerciales

Paga a tu medida: oferta que permite pagar la factura en 3 cuotas durante el mes, ajustándose a los ingresos del cliente.

Energía Recargable: Modalidad de compra, que permite controlar el consumo de manera acorde con los ingresos



Financiación de cuentas y morosidad

Esquema que busca la normalización de clientes morosos, a través de propuestas de financiación a tasas de interés bajas y plazos amplios.

Así fue nuestro desempeño en el 2019:

GRI 103-2

Universalización del servicio

La universalización para CENS es entendida como las soluciones de acceso y comprabilidad, es un foco de la Política de RSE, está en el núcleo del negocio, es el aporte esencial del Grupo EPM al desarrollo de los territorios y representa alto valor social para la Organización y sus grupos de interés.

La falta de acceso a los servicios públicos es un aspecto determinante de la pobreza con implicaciones éticas, reputacionales y económicas relacionadas directamente con los negocios del Grupo EPM.

Universalización del servicio – Energía (%)

2018	2019	2020
91,92%	92,83%	93,86%

Logramos una variación del 1.03% con respecto al año anterior, cumpliendo el 101% con respecto a la meta establecida para esta vigencia.

Cobertura

Las circunstancias de salud pública vividas durante el año 2020 no afectaron nuestra gestión de energización de viviendas sin servicio de energía eléctrica en el área de influencia. La expansión de redes de distribución, la atención de solicitudes de servicio a usuarios particulares, la normalización y conexión legal de usuarios a través del proyecto de gestión y control pérdidas de energía, han cubierto gradualmente las necesidades del servicio de energía eléctrica en el área de cobertura.

Para poder medir la cobertura del servicio de energía eléctrica, hemos utilizado el Indicador de Cobertura de Energía Eléctrica – ICEE; el cual se define como la relación entre el número de usuarios del servicio de energía eléctrica y el número de viviendas proyectadas en el área de influencia.

A nivel general para el año 2020 se definió un ICEE total de 94.51%, con resultado en cobertura urbana de 99.82% y en cobertura rural 72.47%; a continuación, en la tabla se presenta el índice de cobertura urbano, rural y total área de cobertura de CENS.

Año	ICEE Urbano	ICEE Rual	ICEE Total
2019	98,54%	74,51%	93,98%
2020	99,82%	72,47%	94,51%

Se resalta que el Indicador de cobertura de energía eléctrica - ICEE se calcula de acuerdo con la metodología publicada por la UPME en 2019; la estimación del ICEE rural presenta una leve disminución respecto al año anterior de 2.04%, debido al incremento de la proyección de viviendas del DANE para el año 2020 y principalmente la identificación de viviendas sin servicio por parte de entidades territoriales, información que reposa en el IPSE y la UPME y que es vigente para las estimaciones según el procedimiento metodológico de la UPME en 2019.

Para el 2021 continuaremos con la atención oportuna en conexión de nuevos usuarios con recursos propios mediante el proyecto de expansión de redes de distribución, normalización y conexión legal de usuarios a través del proyecto de gestión y control pérdidas de energía, la energización de

usuarios rurales con recursos del MME mediante los fondos FAER, FAZNI; además se tiene una hoja de ruta trazada para gestionar recursos del Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE.

Los esfuerzos aunados con las entidades del estado tienen como propósito alcanzar una cobertura global del 100% para el año 2025 cumpliendo la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa - MEGA del grupo empresarial, y el cumplimiento del objetivo 7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, de garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

Proyectos de Electrificación Rural

Plan de Electrificación Rural – FAZNI y FAER

Firmamos contrato con el MME el 22 de diciembre para ejecutar en la vigencia 2021 el "Plan de Electrificación Rural" con recursos FAZNI y FAER. La gestión social inició en 2020 con una divulgación al inicio de año en los 10 municipios beneficiarios, con el objeto de dar a conocer el listado de beneficiarios, en esta participaron alcaldes, PJAC, ASOMUNICIPIOS y CENS.

Adicionalmente consolidamos la información requerida, la cual nos permitió organizar el cronograma de trabajo de visitas a beneficiarios y evaluar su condición actual, revisando si cumplían con las condiciones para seguir en el proyecto o excluirlo del mismo.

Para el proyecto FAZNI, no se requiere permiso ambiental debido a que no se intervendrá ningún recurso, las consultas a PNN y consulta al Ministerio del Interior, fueron realizadas por el contratista diseñador del MME. Así mismo se está trabajando en la documentación requerida para acceder al beneficio de exención de IVA de bienes y servicios específicamente de "baterías y suministro, instalación y puesta en operación del sistema".

La gestión ambiental del proyecto FAER presentó algunos retrasos en la entrega de certificación por parte de los organismos. Desde CENS brindamos apoyo a las Alcaldías municipales en la solicitud de los permisos a CORPONOR y las consultas al MADS. También adelantamos proceso ante el ANLA para acceder al beneficio tributario de exención de IVA por compra de postes reforzados en fibra de vidrio y cable trenzado.

Desde la gestión técnica del proyecto, logramos consolidar el 95% de verificación de cumplimiento de beneficiarios apoyado por las gestoras sociales, la validación de diseños, presupuesto y puntos de conexión y se inició una jornada de búsqueda de nuevas viviendas sin servicio con el fin de completar el cupo de beneficiarios aprobado por el MME.

La gestión predial se encuentra con avances considerables a corte de diciembre, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Cabe resaltar que esta actividad continúa para la vigencia 2021 y se adelantarán tareas en conjunto con las Alcaldías con el fin de lograr el 100%.

Gestión Predial Avance - Diciembre 2020

Municipios	Avance Predial
Abrego	83%
Convención	53%
El Carmen	63%
El Tarra	79%
La Esperanza	19%
Ocaña	53%
Teorama	79%
Sardinata	66%
Tibú	64%
Hacarí	91,80%

Presupuesto de los 10 contratos suscritos con el MME

Proyecto Recursos FAER por Municipio

Zona	Contrato	Municipio	Presupuesto
A	717	Ocaña	$ 1.642.298.843
	720	La Esperanza	$ 1.312.812.340
	757	Teorama	$ 5.484.786.653
	763	Convención	$ 8.533.546.436
	764	El Carmen	$ 4.857.768.609
	767	Abrego	$ 4.833.432.457
B	718	Hacarí	$ 1.317.016.458
	756	Sardinata	$ 14.589.511.149
	761	El Tarra	$ 4.889.574.568
	803	Tibú	$ 13.199.430.954

Proyección Energización de usuarios Proyecto FAER

		Año 2021	Año 2022
Municipio	Beneficiarios	Usuarios a energizar	
Abrego	324	286	38
Convención	626	556	70
El Carmen	261	261	0
El Tarra	260	260	0
La Esperanza	115	97	18
Hacarí	111	94	17
Sardinata	846	765	81
Ocaña	107	88	19
Teorama	277	246	31
Tibú	631	470	161
Total	3.558	3.123	435

Presupuesto contratos suscritos FAZNI con el MME



Proyecto FAZNI

Contrato	Municipio	Beneficiarios	Presupuesto por municipio
816	Abrego	5	COP$ 96.925.318
	Convención	6	COP$ 116.310.382
	El Carmen	60	COP$ 1.163.103.815
	Abrego	19	COP$ 368.316.208
	Sardinata	26	COP$ 504.011.653
	El Tarra	33	COP$ 639.707.098
	Tibú	133	COP$ 2.578.213.456
Total	7 municipios	282	COP$ 5.466.587.930

Programa habilitación de viviendas

En el año 2020 vinculamos 12,070 nuevos usuarios con el objetivo de ampliar la cobertura en la zona de influencia en Norte de Santander, sur del Cesar y sur de Bolívar, de los cuales 1,029 corresponden al mercado objetivo de energía recargable, impactando positivamente aquellos hogares con recursos limitados. Los nuevos clientes del servicio de energía, se encuentra distribuidos de la siguiente forma: 7,817 Cúcuta, 1,377 Pamplona, 1,165 Ocaña, 936 Aguachica y 775 Tibú.

Para la vigencia 2021, se proyecta la atención oportuna de un estimado de 11,500 nuevos suministros y la atención de 1,300 usuarios en energía recargable, que incluye los cambios de postpago a recargable y solicitudes de nuevos clientes.

Habilitación Viviendas - Energía

Indicadores	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	6.979	8.727	7.47
Personas beneficiadas	27.916	27.054	23.117
Inversión (COP millones)	1.534	1.613	1.268

Fuente: Subgerencia de Distribución

Población sin servicio:

Acceso en asentamientos humanos

Se consideran poblaciones sin servicio aquellas asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación, como las ubicadas en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros de los planes de ordenamiento territorial, cuyas soluciones suelen exceder el alcance exclusivo de las empresas prestadoras del servicio y esto hace que se requiera la intervención de múltiples actores.

En 2020, se logró la vinculación de 3,304 nuevos suministros en asentamientos humanos, con una inversión de COP$ 7,210 millones. Los sectores más representativos son Barrio Largo y Vereda Esmeralda Dos en Tibú, Villa de Dios y Vista Hermosa en Aguachica, El Tarra, Teorama, Toledo, Vereda Pomarroso.

Sector	2018	2019	2020
Cúcuta	3.324	1.341	720
Pamplona	-	2	145
Tibú	765	1.482	1.023
Aguachica	821	349	675
Ocaña	837	351	741
Total	5.747	3.525	3.304



Energía recargable

En 2020 vinculamos 3,568 usuarios a la oferta de energía recargable, presentando una disminución de 327 vinculaciones durante el año 2020, producto de las medidas producto de la pandemia Covid-19.

Energía Recargable - Energía

Concepto	2018	2019	2020
Instalaciones conectadas	5.630	3.885	3.568
Personas beneficiadas	25.335	12.043	11.060
Inversión (COP millones)	522	430	795



Paga a tu medida

Este año logramos la vinculación de 1,190 clientes Se tiene una ejecución acumulada de enero a diciembre de 2020 del 69.3%, presentando un déficit de 526 vinculaciones, debido al impacto ocasionado ante la emergencia Sanitaria del Covid-19. No obstante, desde el inicio del programa en el año 2018 se han vinculado un total de 6,956 usuarios:

CENS PATM	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Meta PATM 2020 Instalaciones conectadas	102	106	112	118	124	130	139	135	156	198	209	187	1.716
Ejecutado	95	99	105	44	65	139	130	126	146	179	145	74	1.190
% Ejecución mensual	83%	43%	36%	11%	14%	27%	28%	27%	32%	44%	51%	49%	69,3%

Planes de financiación

La financiación de cuentas es un servicio que apunta a la normalización de clientes morosos, a través de la financiación de los conceptos vencidos, a tasas de interés bajas y plazos amplios.

Con el fin de mitigar el impacto ocasionado por la COVID-19 en las cuentas por cobrar, realizamos 86,300 visitas persuasivas a los usuarios con el fin de normalizar sus deudas ofreciendo alternativas de pago diseñadas por la empresa para contener y disminuir la cartera.

Las acciones realizadas permitieron una recuperación de cartera por COP$ 22,884 millones.

Adicionalmente, se observa un incremento de la cartera total del 67% respecto al año anterior la cual se presentó principalmente en la clase de servicio residencial en los estratos 1 al 4, seguido de la clase de servicio comercial, y en cuanto a la cartera vencida se observa un incremento de COP$ 5,990 millones igualmente con una alta participación de la clase de servicio residencial con el 50%.

Financiación de cuentas y morosidad

Concepto	2018	2019	2020
Servicios en morosidad Residencial	34.730	30.462	30.462
Servicios en morosidad No residencial	4.005	3.642	3.642
Total servicios en morosidad	38.735	34.104	34.104
Clientes financiados	32.544	40.520	40.520
Valor financiado (COP millones)	20.819	15.935	15.935

Fuente: Área Comercial CENS



Calidad y seguridad de los productos y servicios

7 ENERGIA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Grupos de interés

Clientes y Usuarios
- *Comunidad*
- *Dueños y Socios*
- *Estado*
- *Colegas*
- *Proveedores y Contratistas*

Objetivos Estratégicos

Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad
- *Evaluar y gestionar la seguridadoperacional*
- *Optimizar los procesos*

Así compartimos valor

La calidad del servicio es un elemento esencial en el suministro del servicio eléctrico.

Buscamos satisfacer las expectativas de nuestros clientes y usuarios, así como los requerimientos de regulación y control orientados a la calidad, continuidad y seguridad del servicio.

Cuando hablamos de un Sistema Eléctrico Sostenible y Eficiente estamos integrando tres elementos asociados a:

- Eficiencia, por cuanto integra elementos de optimización del sistema a través de la gestión de la demanda y la maximización en el uso de la infraestructura eléctrica.
- Calidad, favorece constantemente el monitoreo del suministro de energía dentro de los parámetros que garantizan el aseguramiento del mismo, privilegiando la continuidad del servicio.
- Sostenibilidad, relaciona y acompaña elementos para uso racional de la energía en los grupos de interés y compatibiliza insumos eléctricos con hábitats de amplio valor ecológico, asegurando así la forma en que compartimos valor con la sociedad.

Nuestros Logros

Sistema Eléctrico más Sostenible y Eficiente

El cumplimiento de este reto se ve reflejado en el buen dese mpeño de los siguientes indicadores:

- *Logramos mantener la operación, superando las restricciones impuestas por la pandemia, resultado de ello son nuestros indiciadores SAIDI y SAIFI con 22.50 horas y 7.66 veces, mejorando un 18% y 14% respecto al año anterior.*
- *Recuperación en energía 28.3 GWh*
- *Avanzamos en 2.89% el grado madurez del Sistema de Gestión de Activos.*
- *Formamos 51,644 personas en uso eficiente y seguro de la energía.*
- *Con una inversión de COP$ 624 millones*
- *Entrada en operación línea Belén - Ínsula*

Así gestionamos la calidad y seguridad

GRI 103-2

Proyecto de Gestión de Activos PGA	Fortalecimiento del sistema eléctrico: Inversión en infraestructura estratégica			Calidad en la atención al cliente	Gestión de Pérdidas de energía	Seguimiento a incidentes en riesgo eléctrico	Educación al cliente
Desarrollo de buenas prácticas para gestionar de manera óptima y sostenible los activos físicos y productivos de la organización	Ejecución plan de expansión del Sistema de Transmisión Regional y Sistema de Distribución Local	Mantenimiento integral y Reposición y Expansión de subestaciones y líneas	Mantenimiento de redes de distribución	Fortalecimiento de la atención y experiencia al cliente	Desarrollo de estrategias para la reducción del indicador de pérdidas encaminado a la legalización y seguridad de las redes y de las comunidades	Monitoreo y reporte a indicadores asociados a incidentes con infraestructura de la empresa	Estrategias educativas que promueven el uso legal, seguro y eficiente del servicio, así como el conocimiento de la factura,derechos y deberes de los usuarios y novedades tarifarias
Calidad						**Seguridad**	

Gestión de la calidad y continuidad del servicio – Indicadores SAIDI y SAIFI

GRI 103-3

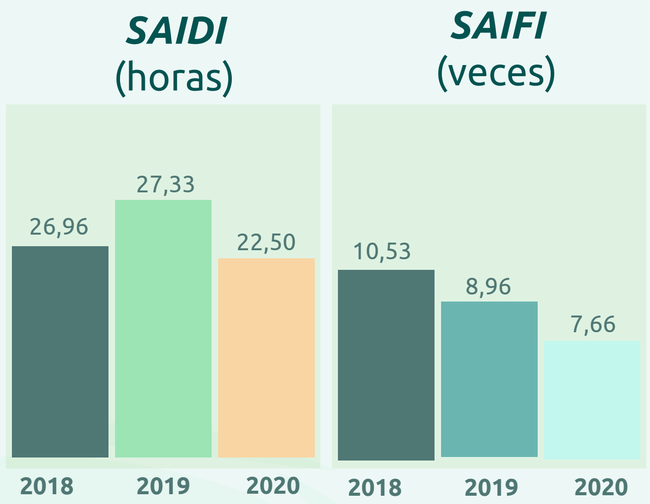
En la gestión de la calidad del servicio se incluye la cantidad de tiempo que un usuario cuenta con el servicio de energía. La calidad es para CENS uno de los temas materiales de mayor importancia y se mide con los indicadores SAIDI y SAIFI, cuya gestión nos permite la mejora continua de la calidad del servicio brindada a nuestros usuarios y dar cumplimiento con las exigencias en cuanto a calidad del servicio establecidas por el regulador.

La mejora continua es nuestra prioridad y para ello adelantamos una serie de acciones que nos permitan obtener resultados óptimos en los indicadores SAIDI y SAIFI, durante el 2020 CENS implementó el Plan Calidad Mejoramiento Media Tensión (PCMMT) para el cual se destacan los siguientes hitos:

1. Intervención de circuitos críticos.

2. Instalación de Equipos asociados al Plan de Calidad.

Resultado de las acciones implementadas y aún con las restricciones generadas por la contingencia del COVID 19, se logró dar cumplimiento a las metas propuestas para SAIDI y SAIFI de acuerdo a lo presentado en las siguientes gráficas:



El indicador de duración SAIDI, logra posicionarse en una ventana móvil de 12 meses al corte de diciembre en 22.50 horas, lo que corresponde al 36% por debajo de la exigencia regulatoria (35.51 h). En cuanto a la comparativa con la meta estipulada por el Cuadro de Mando Integral, nos posicionamos a corte del mes de diciembre en bandera verde, ubicándonos un 14% por debajo de la senda trazada por el CMI (26.25 h).

A diciembre del año 2020 el indicador SAIFI se posiciona en 7.66 veces, lo que corresponde al 14% por debajo de la meta estipulada por el Cuadro de Mando Integral - CMI.

Cumplimiento a auditorias regulatorias

En 2020, la organización tuvo como reto la verificación del cumplimiento de requisitos para aplicación del Esquema de incentivos y compensaciones, cuyos literales del numeral 5.2.10 de la CREG 015 de 2018 que fueron verificados en junio del año 2020 son:

a. Vinculación de cada usuario a la red de distribución.

b. Certificación del sistema de medición y procedimientos de registro y reporte del OR.

c. Sistema de gestión de la distribución – DMS.

d. Telemedición y control automático en elementos de corte y maniobra instalados en todas las cabeceras de circuito.

e. Contar con un segundo equipo instalado en por lo menos el 90% de los circuitos de los niveles de tensión.

2 y 3 del OR, el cual por lo menos debe ser telemedida y detectar ausencia o presencia de tensión en el circuito Adicionalmente en 2020, la organización tuvo la verificación del cumplimiento del literal “f” como requisito para aplicación del Esquema de incentivos y compensaciones, que se encontraba pendiente por verificación y la cual enmarca:

f. Contar con un tercer equipo de telemedición, que sea de corte y maniobra y telecontrolado, adicional a los mencionados en los literales d y e Estos equipos deben estar instalados en por lo menos el 70% de los circuitos de los niveles de tensión 2 y 3. Los OR tendrán un plazo máximo de un año para el cumplimiento de este requisito, contado a partir de la entrada en vigencia de la resolución con la que se le aprueba el ingreso al OR.+3-

Certificado emitido por TRAINING CORPORATION LTDA que avala el cumplimiento de los requisitos para aplicación del Esquema de incentivos y compensaciones.

Certificado emitido por OR BETTER CONSULTORES que avala el cumplimiento del literal f del numeral 5.2.10 establecido en la resolución CREG015 de 2018.

Proyecto de Gestión de Activos – PGA

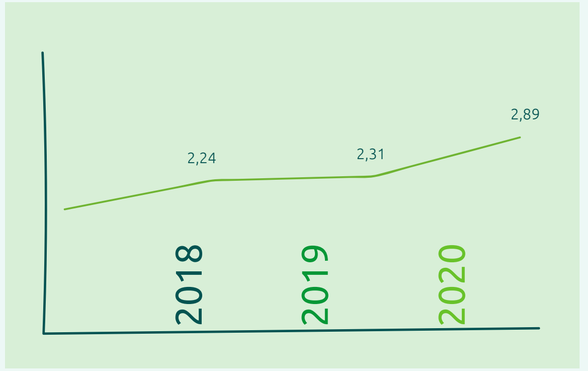
Continuamos avanzando en la implementación del sistema de gestión de activos a través del Proyecto Gestión de Activos en sus 5 lotes de trabajo (Planeación del SGA, Planes y Procesos, Soporte del Sistema Gestión de Activos, Evaluación y Mejora y Herramientas TI), con proyección de obtener la certificación del sistema de Gestión de Activos (SGA) bajo la norma NTC ISO 55001:2015 en el 2022, con un avance en la meta física del proyecto de 68,52%, a corte de diciembre de 2020, sobre un valor esperado de 70,18%, con una eficiencia de 97,63%.

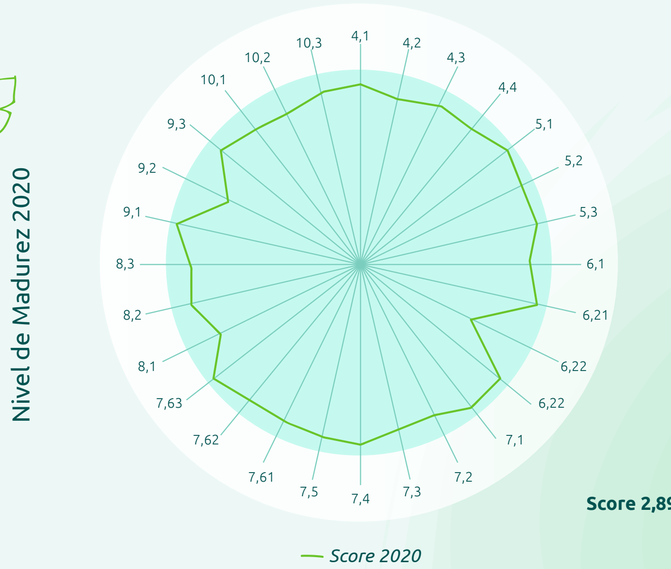
En 2020 logramos cumplir 95% de los hitos programados para el 2020, equivalente a un total de 19 hitos cumplidos, respecto a la meta de 20 hitos, así mismo, se identificaron beneficios relacionados a los costos evitados mediante la aplicación de prácticas de gestión de activos por el orden de los COP$ 1.680 millones, generando una optimización de planes de inversión sobre la infraestructura eléctrica requerida para la prestación del servicio.

En esta vigencia, logramos un grado de madurez de valor de 2,89, frente a una meta del 2,5, alcanzando un nivel cercano a la “competencia” para optar por la certificación del Sistema de Gestión de Activos bajo la norma NTC ISO 55001:2015.

La evaluación fue desarrollada a través de la firma STRATEGY mediante la herramienta SAM para el diagnóstico de la Gestión de Activos, considerando la escala de valoración relacionada en la imagen anexa.








Inocente
Consiente
Desarrollando
Competente
Optimizadndo
Excelente
Nivel de Madurez 0
Nivel de Madurez 1
Nivel de Madurez 2
Nivel de Madurez 3
Más alla
La organización no ha reconocido la necesidad de este requerimiento y/o no hay evidenvia de compromiso para ponerlo en marcha.
La organización no ha identificado la necesidad de este requqrimiento y existe evidencia de intentos para progresar en el tema.
La organización no ha identificado los medios de alcanzar sistematica y consistentemete los requerimientos, y puede demostrar que se está progresando con planes in situcreibles y con recursos.
La organización puede mostrar que cumple de manera sistematica y consistente con os requerimientos relevantes establecidos en ISO 5500l.
La organización puede mostrar que está optimizado sistemática y consistentemente su práctica de gestiónde archivosalineada con los objetivos corporativos y su contexto operativo.
La organización puede demostrar que empleapráctica de punta y que alcanza el máximo valor con la gestión de sus activos alineadas con los objetivos corporativos y el contexto operativo.
CENS
Grupo·epm
2.89

Fuente: CET

Inversión y modernización reflejada en un mejor servicio: fortalecimiento del sistema eléctrico Plan de Expansión del Sistema de Transmisión Regional – STR y Sistema de Distribución Local - SDL.

Durante el 2020, continuamos con el avance en el Plan de Expansión del STR y SDL, logrando culminar una cantidad importante de proyectos, que entraron en operación en la vigencia, poniéndoles al servicio de nuestros clientes y usuarios.

El equipo Gestión de Proyectos de Infraestructura – GPI de la Unidad Proyectos coordinó la ejecución, cierre y comisionamiento de los siguientes proyectos de infraestructura durante la vigencia:

No.	Gestión	Actividades desarrolladas
1	Nueva línea Belén – Ínsula 115 kV	Energización (enero/2020), comisionamiento y cierre
2	PER (Plan de Electrificación Rural)	Planeación de la ejecución, gestión predial y ambiental
3	Proyecto Calidad del Servicio	Coordinación para ejecución (SD): Ejecución y comisionamiento
4	Gamarra (redes)	Energización variante 34,5 kV, comisionamiento y cierre del proyecto
5	Gamarra (subestación)	Comisionamiento y cierre del proyecto
6	Campo Dos (redes)	Comisionamiento y cierre del proyecto
7	San Roque 115/34,5 kV	Planeación de la ejecución e inicio de actividades técnicas y prediales



Ejecución presupuestal 2020

Proyecto	Presupuesto aprobado (COP$ millones)	Presupuesto ejecutado (COP$ millones)	% de ejecución sobre la meta
Nueva línea Belén – Ínsula 115 kV	4.269	4.094	96%
PER (Plan de Electrificación Rural)	1.300	1.104	85%
Proyecto Calidad del Servicio	1.113	1.370	123%
Gamarra (redes)	450	593	131%
Gamarra (subestación)	0	0	-
Campo Dos (redes)	150	201	134%
San Roque 115/34,5 kV	392	343	88%



Retos 2021

Para el 2021 tendremos como retos, la coordinación y ejecución de los siguientes proyectos de infraestructura:

No.	Proyectos	Retos
1	Repotenciación línea Convención – Tibú 115 kV	Reinicio de los proyectos y ejecución de actividades planeadas para la vigencia. Proyectos suspendidos desde el 2019
2	Repotenciación línea Tibú – Planta Zulia 115 kV	
3	PER (Plan de Electrificación Rural) – 10 Contratos FAER	Contratación de los suministros y la construcción de las obras, así como el inicio de la construcción
4	PER (Plan de Electrificación Rural) – 1 Contrato FAZNI	Contratación EPC de las obras e inicio de la ejecución
5	San Roque 115/34,5 kV	Diseño de obra, gestión predial e inicio de adquisiciones
6	Plan de Compensaciones ambientales	Desarrollo de jornadas de siembra, seguimientos y atención de requerimientos legales
7	Culebra – San Roque 34.5 kV	Recepción del caso de negocio, planeación de la ejecución del proyecto e inicio de actividades
8	La Playa 34.5/13.2 kV	
9	Alto del Pozo 34.5/13.2 kV	



Gestión en Subestaciones y Líneas

Mantenimiento integral Subestaciones y Líneas

Gestión 2020

• Obtuvimos una tasa mensual de tres eventos de indisponibilidad en activos de subestaciones, que fueron atendidos con un tiempo promedio para reparar de 1.92 horas. De igual manera, los eventos de indisponibilidad en activos de líneas se presentaron con una tasa de cuatro eventos por mes, los cuales se atendieron en un tiempo promedio de 0.44 horas, cada uno.

• Realizamos actividades de mantenimiento a equipos de subestaciones y de líneas, en las que fue necesaria la desconexión del servicio, obteniendo un resultado para el indicador de atraso medio entre consignas de 0.17 horas para actividades de mantenimiento en subestaciones, y de 0.10 horas para actividades de mantenimiento en líneas de transmisión.

• La contribución al indicador SAIDI, desde las fallas presentadas en equipos de subestaciones y líneas fue de 0.22 horas, es decir sólo un 0.84% a la meta establecida de manera transversal en la organización de 26.25 horas en el año.

• La contribución al indicador SAIFI, desde las fallas presentadas en equipos de subestaciones y líneas fue de 1.88 veces, es decir un 21.14% a la meta establecida de manera transversal en la organización de 8.89 veces en el año.

Dificultades

El 2020 fue un año atípico, a causa de la pandemia del Covid-19, fue necesario suspender las actividades de mantenimientos programados a razón de los lineamientos de confinamiento obligatorio establecidos por el gobierno nacional, enfocándonos esencialmente en los eventos de falla presentados durante este tiempo.

Esta suspensión, influyó en que algunas de las metas establecidas para el año, se haya qué tenido que reprogramar.

Logros

(1) Uno de los grandes avances innovadores y tecnológicos que ha venido desarrollando el equipo de trabajo de Mantenimiento Integral Subestaciones y Líneas, es el desarrollo de la aplicación SSL v2.0, con la cual se mejora y automatizan las actividades pilares que desarrollan todas las modalidades de mantenimiento diariamente.

(2) Se llevó a cabo la Auditoría Interna Integrada a los modelos de gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Laboratorios 2020, en donde se destacó

como fortaleza para el proceso la metodología usada para el análisis de fallas causa raíz (eliminación de defectos).

(3) El equipo de Mantenimiento Integral S&L participó en la consolidación de información para el proyecto CIER 17. El objetivo fundamental de este proyecto fue dar continuidad al estudio de referenciamiento CIER-17 desarrollado por el Consultor PricewaterhouseCoopers –PwC-en su Fase I, con el propósito de actualizarlo en su información básica, y establecer oportunidades de mejora en las prácticas de operación, administración y mantenimiento.

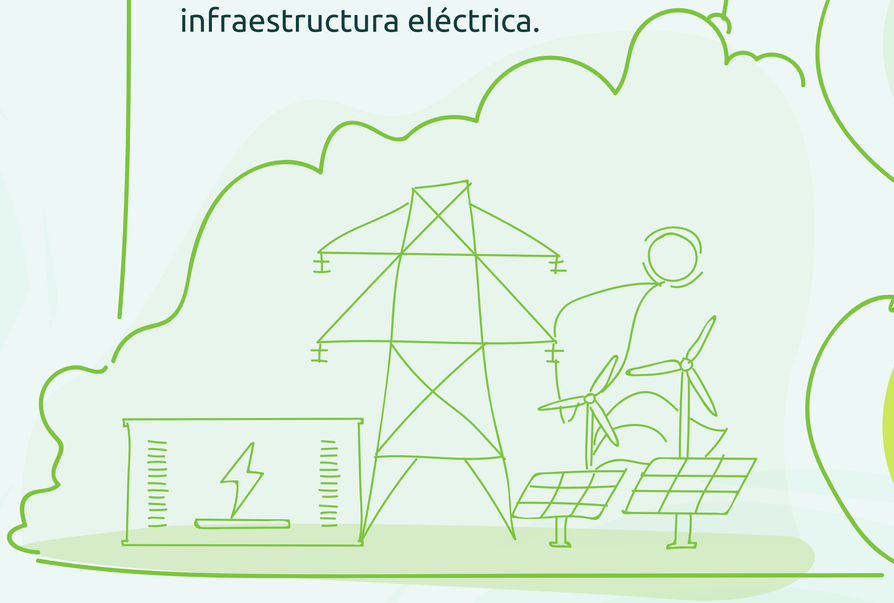
(4) Para el Proyecto EAM (nuevo software para la Gestión de Activos Empresariales) que está siendo liderado por Mantenimiento integral subestaciones y líneas, se firmó acta de transacción con EPM para el tema de integraciones, y se logra la consolidación de la estructura del equipo de trabajo que va a implementar el proyecto.

(5) Desde la iniciativa “Juntos ransformamos Nuestra Historia”, se logró realizar la aprobación y actualización de instructivos administrativos del proceso de Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución en el Sistema de Gestión Integrado.



Expansión y reposición Subestaciones y Líneas

El Plan de Reposición de Activos en Subestaciones y Líneas ejecutado en la vigencia 2020 se construyó teniendo en cuenta la metodología top-down de tipo cualitativo, en donde se clasificó y analizó la información técnica asociada a los activos de la infraestructura eléctrica.



- Identificación de los activos
- Análisis de riesgos (Criticidad) Análisis de Condición (salud)
- Clasificación de los activos, vida útil
- GEneración de valor (calidad, operación, pérdidas)
- Priorización de inversiones (Antigüedad, cargabilidad)

Así mismo dentro de la gestión asociada a este tema, se ejecutó el plan de inversiones Creg 015, el cual contempló proyectos en diferentes subestaciones entre las cuales se encuentran las siguientes subestaciones:

- Belén
- San Mateo
- Planta Zulia
- Tibú
- Aguachica
- Cáchira
- San Pablo
- La Mata
- El tarra
- El Zulia
- La Culebra
- Ocaña
- Sardinata

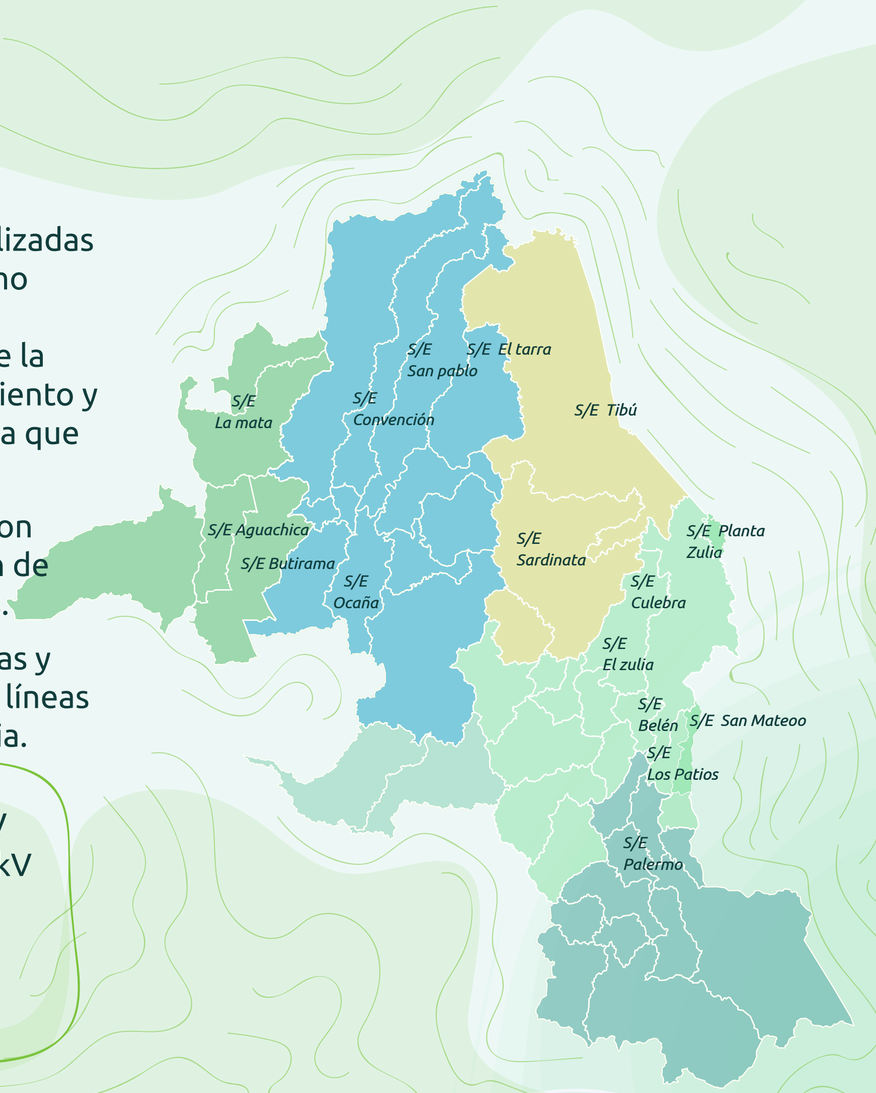
Se destacan actividades de expansión y reposición de equipos de patio como seccionadores, interruptores, transformadores de potencia, transformadores de tensión, transformadores de corriente, tableros de control y protección en diferentes niveles de tensión como 115, 34-5 y 13.8 kV

Estas actividades identificadas y analizadas con criterios de gestión de activos como criticidad, salud o condición y toma de decisiones aportan al mejoramiento de la confiabilidad, operatividad, mantenimiento y calidad del servicio de energía eléctrica que prestamos a nuestros usuarios.

Durante la vigencia 2020 se ejecutaron proyectos de expansión y/o reposición de activos eléctricos en 18 Subestaciones.

Así mismo se intervinieron estructuras y sistemas de puesta a tierra en 6 de las líneas de 115 kV de nuestra área de influencia.

- Línea Buturama-Ayacucho 115kV
- Línea Convención-Ayacucho 115kV
- Línea Ocaña-Buturama 115kV
- Línea Ocaña-Convención 115kV
- Línea Planta Zulia -Insula 115kV
- Línea Tibú-Planta Zulia 115kV



Reposición de Equipos, Subestaciones y Líneas 2020

Mantenimiento de redes de distribución

Dimos cumplimiento a los indicadores de calidad SAIDI 22.61 horas y SAIFI 7.43 veces, superando las metas establecidas, esto gracias a la ejecución de un presupuesto de cerca de COP$ 30.000 millones, desde el proceso de mantenimiento de redes de distribución.

En cuanto al Plan de Inversión se cumplió con más del 100% de las metas establecidas tales como:



Comparativo 2019 - 2020

Actividad	Unidad	2019	2020
Reposición de postes (madera y concreto)	U	3.842	3.500
Reposición de transformadores	U	892	911
Poda de árboles	Kmts	4.654	4.961
Termografía para Mantto Predictivo	Puntos	2.168	2.594
Consignas equipo de Mantenimiento	U	144	145
Reposición (Cortacircuito, seccionadores y DPS)	U	5.339	4.023
Reposición sistema de Puesta Tierra	U	762	700
Instalación Reconectadores nuevos	U	93	126

El 2020, fue un año de retos para la gestión, derivado de la coyuntura por la pandemia del Covid 19, dentro de las principales dificultades para el normal funcionamiento de las cuadrillas de mantenimiento se presentaron:

- Retrasos en el recibo de materiales debido al cierre de producción en algunos proveedores a nivel nacional e internacional, esto por asilamiento en pandemia COVID 19.
- Cierre de las vías para ingresar a algunos municipios del sector del Catatumbo por aislamiento en pandemia COVID 19, adicional a los sectores habituales de alto riesgo por orden público.
- Aislamiento de algunos operarios técnicos por enfermedades de base y algunos otros por contagio de COVID 19 durante el año 2020, reduciendo la capacidad operativa del equipo.
- La regional Pamplona se vio impactada por las restricciones de movilidad, debido a la construcción de la doble calzada Cúcuta-Pamplona; esta situación unida a la pandemia dificultó la atención oportuna de eventos o solicitudes de los usuarios.

Nuestros Logros 2020

Se adquirieron nuevos vehículos para las cuadrillas en diferentes regionales de la empresa como (vehículo grúa en Aguachica, camionetas para el turno de reparaciones en Cúcuta).

- *Se adquirió un DRON con cámara termográfica y una cámara termográfica.*
- *Se cubrieron las vacantes de operarios técnicos y tecnólogos, para fortalecer el proceso de mantenimiento en Cúcuta y diferentes regionales, vinculando 10 personas.*
- *Se implementó nueva cuadrilla de línea energizada para reforzar los trabajos en área metropolitana de Cúcuta.*
- *Se brindó apoyo para la puesta en funcionamiento de las subestaciones Gamarra y Campo dos, con niveles de tensión 34.5/13.2 kV.*
- *Desde el equipo de mantenimiento se logró construir redes en media y baja tensión para centros hospitalarios como apoyo a la situación de pandemia por el COVID 19.*

Gestión de pérdidas de energía

Los programas de reducción y control de pérdidas están orientados a minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Las conexiones ilegales atentan contra la continuidad del servicio, pero especialmente son un riesgo para la seguridad de los mismos infractores y de los grupos poblacionales cercanos a éste tipo de redes.

Es importante resaltar que el indicador de pérdidas se impactó por la emergencia sanitaria, ubicándose en 12.81%, el cual estuvo por debajo de la meta empresarial de 11.49%, no obstante, la recuperación en energía representó 28.3 GWh en el año superando la meta establecida.

La demanda como distribuidor se redujo en el 2020 por efecto de las cuarentenas vividas que afectó el indicador de pérdidas de energía.

Los principales resultados del “Programa Gestión y Control de Pérdidas de Energía Integral y Sostenible” son:

Gestión de pérdidas de energía

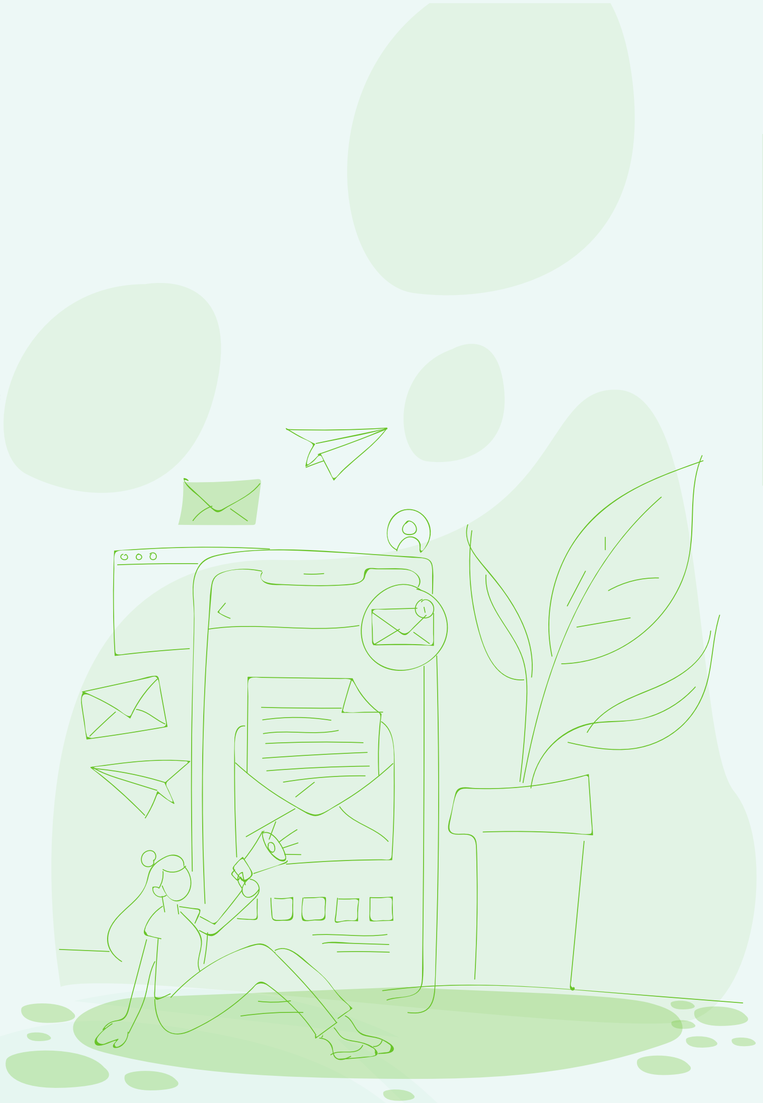
Los programas de reducción y control de pérdidas están orientados a minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas.

Las conexiones ilegales atentan contra la continuidad del servicio, pero especialmente son un riesgo para la seguridad de los mismos infractores y de los grupos poblacionales cercanos a éste tipo de redes.

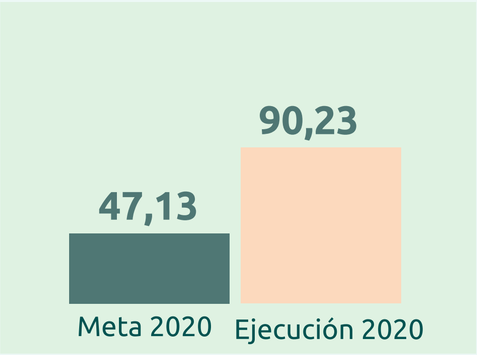
Es importante resaltar que el indicador de pérdidas se impactó por la emergencia sanitaria, ubicándose en 12.81%, el cual estuvo por debajo de la meta empresarial de 11.49%, no obstante, la recuperación en energía representó 28.3 GWh en el año superando la meta establecida.

La demanda como distribuidor se redujo en el 2020 por efecto de las cuarentenas vividas que afectó el indicador de pérdidas de energía.

Los principales resultados del “Programa Gestión y Control de Pérdidas de Energía Integral y Sostenible” son:

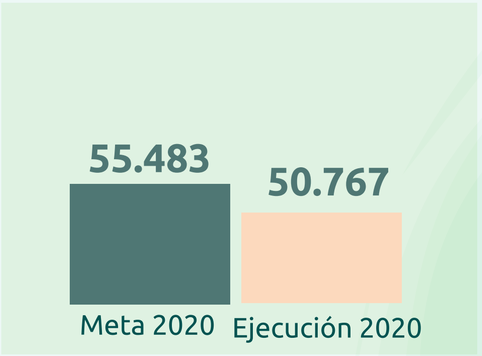


KM de RED



Cumplimiento del 90%

Revisiones



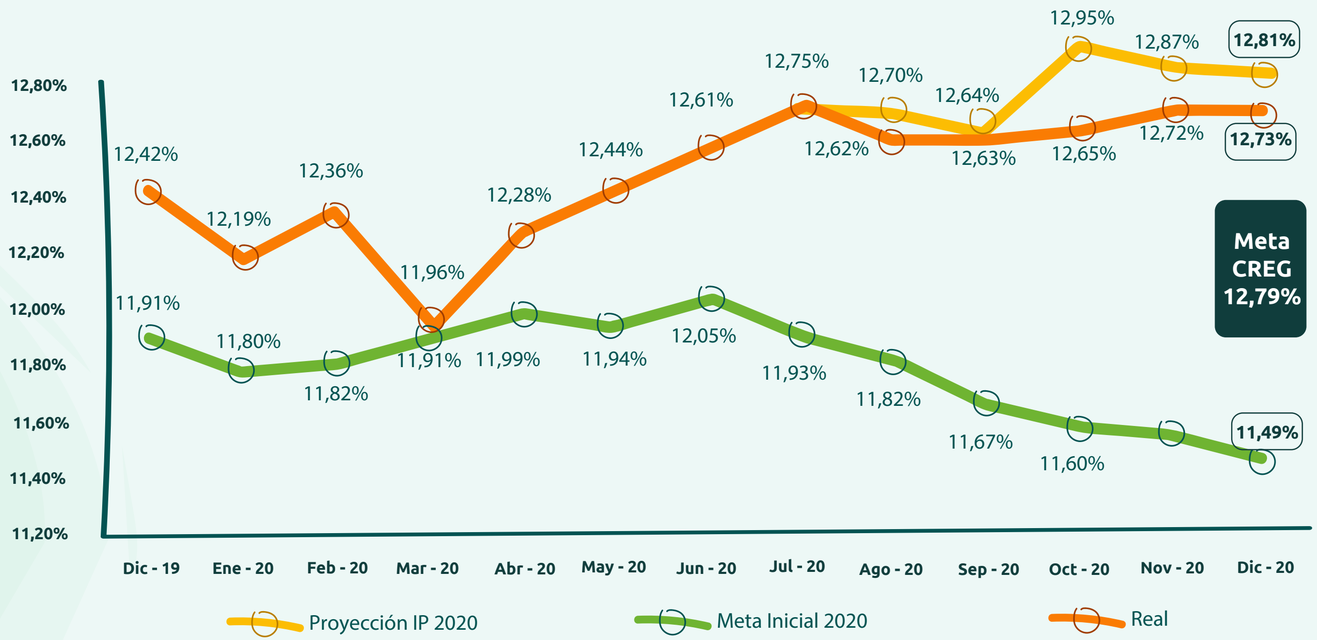
Cumplimiento del 191%

Usuarios vinculados

Descripción		Cúcuta	Pamplona	Tibú	Ocaña	Aguachica	Total
Control pérdidas	Reducción	123	6	39	305	125	598
	Control	133	20	37	195	90	475
	AHS	716	145	1.021	741	675	3.298
Expansión y reposición	Ingessa y F&R	4	0	2	0	0	6
Total Nuevos suministros		976	171	1.099	1.241	890	4.377
Total AHS		720	145	1.023	741	675	3.304



Vinculación= AHS + Circuitos de altas pérdidas + Circuitos de Control





Grupo	Total
Meta	7,76%
Ejecución	7,79%
Cumplimiento	99,6%



$7.985.371
millones

Durante los meses de marzo a junio se presentó imposibilidad de ingreso total a la regional Tibú esto debido a las medidas tomadas por los grupos al margen de la ley y la comunidad quienes evitaron el ingreso de todo personal ajeno a estas zonas para mitigar el contagio.

• A pesar de contar con la autorización por el Gobierno Nacional de poder operar durante la contingencia en esta zona no se pudo realizar ningún tipo de acción operativa lo que generó la no ejecución de 138 unidades constructivas, valoradas en COP$ 220.123,599.

• En los contratos de mano de obra e interventoría del proyecto control pérdidas se han presentado 22 casos positivos de COVID 19 lo que equivale al 7% del personal y se han realizado medidas de aislamiento preventivo a 125 trabajadores que han presentado sintomatología. Esta situación ha generado que el 40% del personal operativo haya tenido distanciamiento social durante 14 días, lo que representa una parada de 15.750 horas hombre, situación que ha dificultado y retrasado la ejecución normal de las labores.

Brindamos un servicio seguro para nuestras comunidades La seguridad en la prestación del servicio de energía es un principio de respeto al derecho humano de la vida y la dignidad humana. Si bien es cierto que la electricidad potencializa el desarrollo humano, conlleva una serie de precauciones por el riesgo derivado de su mismo funcionamiento.

En la comunidad, para la vigencia 2020 se presentaron 9 eventos por origen eléctrico en la zona de influencia de CENS S.A. E.S.P., los cuales fueron reportados al SUI, tal como lo establece el Capítulo 2 Artículo 9 numeral 9.5 “Notificación de Accidentes” del Anexo General del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE.

Accidentes en la prestación del servicio (Cantidad o número)

Concepto	2018	2019	2020
Accidente a: personas quemadas por accidentes eléctricos	1	9	6
Accidentes b: muertes por accidentes	5	3	3
Personas accidentadas por otros conceptos	4	0	0
Accidentes c: personas accidentadas	10	12	9



Concepto	Unidad de medida	2019	2020	2020
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial	Cantidad o número	0	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos	COP millones	0	1.562,48	0
Multas por incumplimientos normativos	Cantidad o número	0	1	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	Cantidad o número	0	0	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	Cantidad o número	0	1	0
Incidentes por muerte, recibidas en el año	Cantidad o número	1	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	Cantidad o número	325	387	276
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	Cantidad o número	66	39	47
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	Cantidad o número	399	425	365
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	Cantidad o número	12	6	4
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	Cantidad o número	12	4	2
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	Cantidad o número	0	0	0
Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	Cantidad o número	1.759	2.038	15.935

Servicio al cliente

El servicio al cliente en el Grupo EPM está fundamentado en brindar experiencias satisfactorias a los clientes en su interacción con las empresas filiales. Para esto cuenta con diferentes esquemas de atención que permiten atender todos los requerimientos, como oficinas de atención presencial, asesor en línea, línea de atención telefónica gratuita, atención escrita a través de carta, canales digitales, atención especializada a constructores y administradores de copropiedad. Este fue el comportamiento de las atenciones en este año de acuerdo al canal de comunicación utilizado por nuestros clientes Satisfacción en los canales de atención al cliente El indicador de satisfacción del cliente en los canales presencial y telefónico obtuvo un resultado promedio para la vigencia 2020 de 9.2 en una escala de calificación de 1 a 10, evidenciando cumplimiento a la meta establecida para el mismo de 9.0.

Ante la realidad del aislamiento preventivo obligatorio, distanciamiento social, adecuación de instalaciones para dar cumplimiento a protocolos de bioseguridad, entre otros, fue necesario en la operación de los canales implementar nuevas soluciones para el cliente y/o usuario como:

- La posibilidad de atenderlo por video llamada desde su casa.
- Activar formularios en la página web empresarial para reporte de daños.
- Habilitación de una línea telefónica para atender trámites que antes era exclusivos del canal presencial Entre otras iniciativas que permitieron atender las necesidades de los clientes.

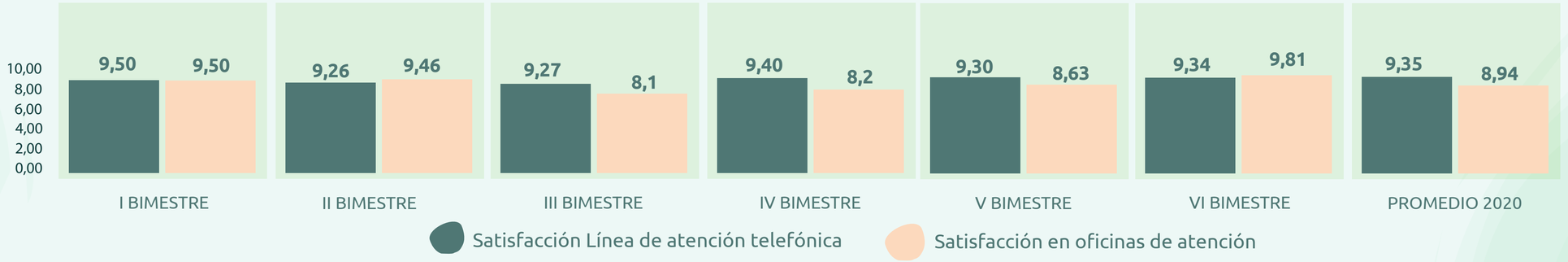
Para el año 2021 seguiremos trabajando en potencializar y mejorar los canales de atención, así como abrir nuevos canales con iniciativas de innovación tales como:

Implementación de soluciones BOT por WhatsApp, autogestión por página web, reactivación del asesor en línea en oficinas (que hoy se encuentra suspendido por riesgo de contagio), entre otras soluciones que mejoren la experiencia de nuestros clientes.



Encuesta integral de satisfacción

Pregunta	Promedio 2019	Ene - Feb 2020 I Bimestre	Mar - Abr 2020 II Bimestre	May - Jun 2020 III Bimestre	Jul - Ago 2020 IV Bimestre	Sep - Oct 2020 V Bimestre	Nov - Dic 2020 VI Bimestre	Promedio 2020
Satisfacción con la atención	8,54	9,58	9,52	9,50	9,62	9,52	9,60	9,56
Facilidad para comunicarse	8,52	9,54	9,18	9,10	9,24	9,14	9,16	9,23
Tiempo de espera para ser atendido	8,32	9,42	8,72	8,80	9,04	8,93	8,84	8,96
Conocimiento del funcionario	8,54	9,6	9,48	9,50	9,62	9,54	9,62	9,56
Amabilidad del funcionario	8,56	9,44	9,4	9,40	9,46	9,36	9,46	9,41
Satisfacción con la línea de atención telefónica	**8,49**	**9,52**	**9,26**	**9.30**	**9,40**	**9,30**	**9,34**	**9,35**
Satisfacción con la atención	9,53	9,5	9,46	8,11	8,28	8,72	9,65	8,95
Tiempo de espera para ser atendido	9,31	9,47	9,41	7,09	6,92	7,63	9,82	8,39
Conocimiento del funcionario	9,52	9,5	9,48	8,38	8,56	8,94	9,88	9,12
Amabilidad del funcionario	9,60	9,51	4,49	8,79	8,87	9,23	9,89	9,30
Satisfacción en oficinas de atención	9,49	9,5	9,46	8,10	8,20	8,63	9,81	8,94



Fuente: Equipo Atención Integral Clientes - Área Comercial

A partir del mes de septiembre de 2020 se inicia la reapertura de oficinas para atención presencial cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad y aplicando las medidas municipales y departamentales expedidas por las entidades oficiales para mitigar el riesgo de contagio, logrando para el mes de noviembre tener activas nuevamente más del 80% de las oficinas, situación que permite para el sexto bimestre del año obtener la mejor calificación de la atención del canal presencial Quejas y reclamos:

El resultado acumulado del indicador de quejas para la vigencia 2020 fue de 0,57 logrando una ejecución del 161% frente a la meta planteada de 1.45 (este indicador es decreciente), este resultado evidencia una mejora del 64% frente a la vigencia anterior pasando de 1.60 a 0.57.

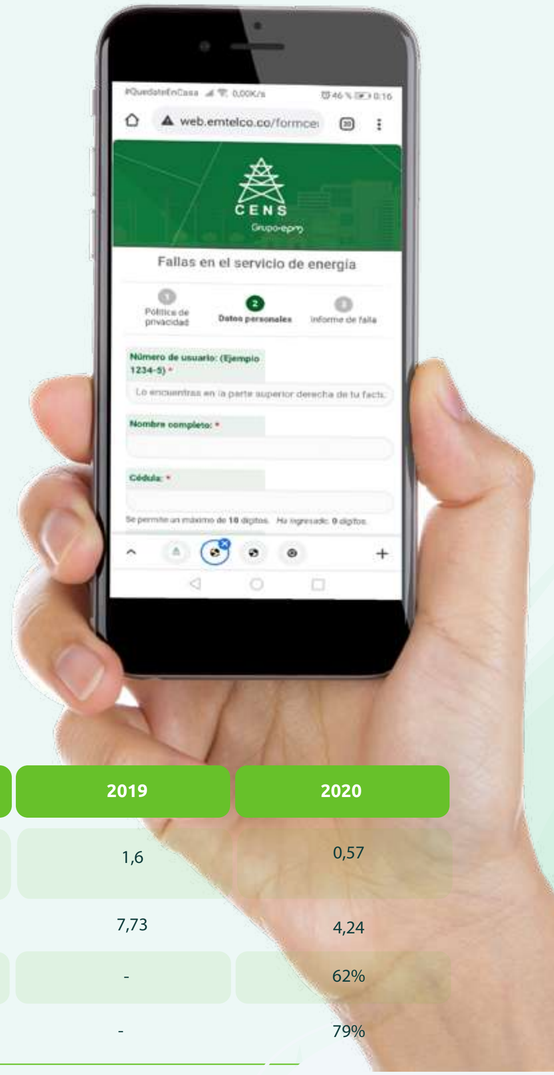
Por su parte, el indicador de reclamos culmina la vigencia 2020 con un resultado acumulado de 4.24 cumpliendo con la meta establecida de 9.

A pesar de la coyuntura derivada de la pandemia por COVID 19, se diseñaron e implementaron planes de contingencia, los cuales fueron efectivos, permitiendo conservar la tendencia de cumplimiento del indicador durante toda la vigencia.

En esta vigencia, fue posible lograr desarrollos tecnológicos para aumentar los canales de atención, implementar métodos prácticos para solucionar novedades técnicas e incluso, innovar en la contratación buscando impactar positivamente no solo los resultados de los indicadores, sino también, el goodwill de la organización.

Nivel de servicio y Eficacia (canal telefónico) Los únicos indicadores de los cuales no logramos cumplimiento en la vigencia 2020 fueron los relacionados con la gestión del contact center, debido al impacto que tuvo este canal de atención ante la pandemia que generó mayor número de contactos de nuestros clientes por este canal para tratar temas no solo relacionados con la prestación del servicio como habitualmente se hace, sino para dar a conocer el detalle de la aplicación de cada decreto y medida expedida por el gobierno nacional que tuviere relación con la facturación y cobro del servicio prestado por la empresa.

En 2020 implementamos soluciones como mensajes de texto en doble vía, formulario web para reporte de daños, remisión de adjuntos en el chat, IVR (Respuesta de Voz Interactiva) informativas y otras iniciativas que lograron mitigar el impacto en la satisfacción y experiencia del cliente con este canal.



Quejas	Unidad de ,medida	2018	2019	2020
Quejas	Número	1,03	1,6	0,57
Reclamos	Número	7,31	7,73	4,24
Nivel de servicio	%	-	-	62%
Eficacia	%	-	-	79%

Canal presencial:

- *Continuidad de la atención en modalidad no presencial ante cierre de oficinas por pandemia Covid 19 (habilitación de atención telefónica).*
- *Habilitación de pago de comprobantes especiales con solo el número de cuenta en entes de recaudo.*
- *Implementación de nuevo canal de atención "asesor virtual".*
- *Reubicación de oficinas: Centro de Cúcuta y municipio de Villa del Rosario.*
- *Adquisición de tablets para agilizar trámites en oficinas.*
- *Modificación de contratación del servicio de atención comercial integral a clientes en oficinas reforzando tramos de control.*
- *Adecuación de 49 oficinas dando cumplimiento a protocolos de bioseguridad (instalación de vidrios).*
- *Refuerzo en temas relacionados con protección de datos personales, así como creación de un documento de preguntas frecuentes sobre el tema.*

Canal telefónico:

- *Implementación de mensajes en doble vía para teléfonos celular.*
- *Activación de adjuntos en el CHAT.*
- *Activación de IVR POM para mensajes de voz a teléfonos fijos.*
- *Mensajes Automáticos para pre-cargas y mensajes predeterminados de direcciones y correos electrónicos.*
- *Configuración del sistema AVAYA para la transferencia a solicitud del usuario o de manera automática por alto flujo de llamadas.*
- *Creación de enlaces para aplicar encuestas para el front.*
- *Creación de formularios para el registro de daños desde el personal del front.*
- *Creación de opción en el IVR para atención preferencial a los clientes de energía recargable.*
- *Implementación de formulario WEB para registro de daños y emergencia.*
- *Activación de WhatsApp empresarial para reporte de daños.*
- *Desarrollo del BOT de autogestión en WhatsApp.*

Canal escrito:

- *Implementación de herramienta para respuestas automáticas.*
- *Implementación de Creg 080 de 2019 y circular de la SSPD No. 034 de la 2020 (instructivos pedidos, guías, ANS).*
- *Implementación nueva Matriz de requisitos.*
- *Reactivación de la tarea de envíos de expedientes a la SSPD.*
- *Actualización de la documentación del proceso.*
- *Modificaciones del CCU de conformidad con los decretos por Pandemia.*
- *Implementación de Matriz unificación de criterios.*
- *Reactivación de las actuaciones desde el procedimiento de recuperación consumos en etapa previa.*

Estrategias de Educación y comunicación para acercarnos a nuestros clientes, usuarios y comunidad.

La educación a clientes y usuarios es una estrategia transversal en todos nuestros proyectos, que nos permite aportar a los temas de acceso, calidad y seguridad en nuestro servicio, así mismo en todas estas actividades se promociona el uso eficiente y seguro del servicio de energía eléctrica.

El 2020 implicó nuevos retos, derivados de la pandemia por el Covid 19, especialmente en el rediseño de las estrategias y la metodología que permitiera seguir informando y educando sin generar riesgos de salud para nuestros usuarios. Algunas de estas iniciativas y sus resultados fueron:

- **Jornadas de relacionamiento educativo:** Se capacitaron 11.681 usuarios a través de talleres educativos (primer trimestre), llamadas, reuniones virtuales y corrillos. Los temas más recurrentes se dieron en el reconocimiento de la factura, el uso eficiente de la energía, las medidas de protección frente a la COVID19, las medidas de alivio en la pandemia y el uso de nuevos canales de atención.

- **Educación y relacionamiento con líderes comunitarios y vocales:** Se capacitaron 375 actores estratégicos (miembros de JAC, Lideresas cabeza de familia, ediles, representantes de gremios como iglesia, comercio entre otros); igualmente se mantuvo contacto permanente con 493 presidentes de JAC y ediles, así como vocales, socializando especialmente las medidas de atención frente a la pandemia y apoyando en la aclaración de inquietudes de usuarios.

- **Cuidamundos en casa:** A través de una convocatoria virtual se invitó a los niños de grados 3, 4 y 5 de primaria, a plasmar a través de un video, un cuento o dibujo la importancia del uso eficiente y seguro de la energía. Con esta estrategia de logró la participación de 2.163 niños y 140 instituciones educativas.

- **Acompañamiento social a FENS:** Se dio inicio a Facturación en Sitio - FENS, proyecto que busca realizar la misma entrega de la factura el mismo día de la toma de la lectura, permitiendo mayores tiempos para el pago de la factura y un mayor control en el conocimiento del consumo. Desde el equipo social se desarrolló una estrategia de socialización que permitió la viabilidad del proyecto en 12 municipios de la regional



Pamplona: Bochalema, Durania, Ragonvalia, Toledo, Silos, Mutiscua, Cacota, Pamplonita, Chitaga, Herrán, Labateca y Chinácota.

• **Acompañamiento social al Proyecto Reducción y Control de Pérdidas de Energía:**

Capacitando en factura, uso eficiente y seguro a 14.991 personas en su proceso de legalización del servicio.

• **Diplomado virtual en servicios públicos domiciliarios:** En alianza con la asociación Unidos, Aguas Kpital, Veolia, la Universidad Simón Bolívar y la Alcaldía de Cúcuta, se organizó el primer diplomado en servicios públicos y desarrollo comunitario, el cual permitió la graduación de 90 líderes entre presidentes y ediles de la ciudad de Cúcuta, los Patios y Villa del Rosario.

• **CENS te contacta:** Enfocado en capacitar y fortalecer las competencias de los trabajadores de CENS, con el fin de que ellos mismos se encarguen de informar y educar a otros usuarios en aspectos relacionados con el servicio de energía. En 2020 se capacitaron 555 trabajadores, quienes a su vez lograron contactar a 1.601 usuarios.

• **Gestión social en subestaciones y líneas:** En total se capacitaron a más de 442 personas entre líderes, estudiantes y funcionarios en torno al respeto de las servidumbres y los cuidados frente a la infraestructura.

• **Educación a través de emisoras comunitarias:** A través de la red de emisoras de la Asociación de Radios Amigas de Norte de Santander RADAR y dos emisoras independientes, se emitieron más de 1.344 microprogramas en temas como uso eficiente, subsidios de energía, alumbrado público, alivios para los usuarios.

• **Educación a segmento gobierno y segmento empresas:** Se realizaron 11 encuentros para un total de 223 personas capacitadas.

• **Educación a través de contratistas CENS:** Se capacitó a 19.080 personas con el acompañamiento valioso de lectores y agentes de localidades.

La suma de esfuerzos para el componente educativo dio como resultado la sensibilización de más de 51mil personas residentes en todos los municipios donde hacemos presencia. En esta cifra no se incluye el número de personas impactadas masivamente a través de la educación radial.



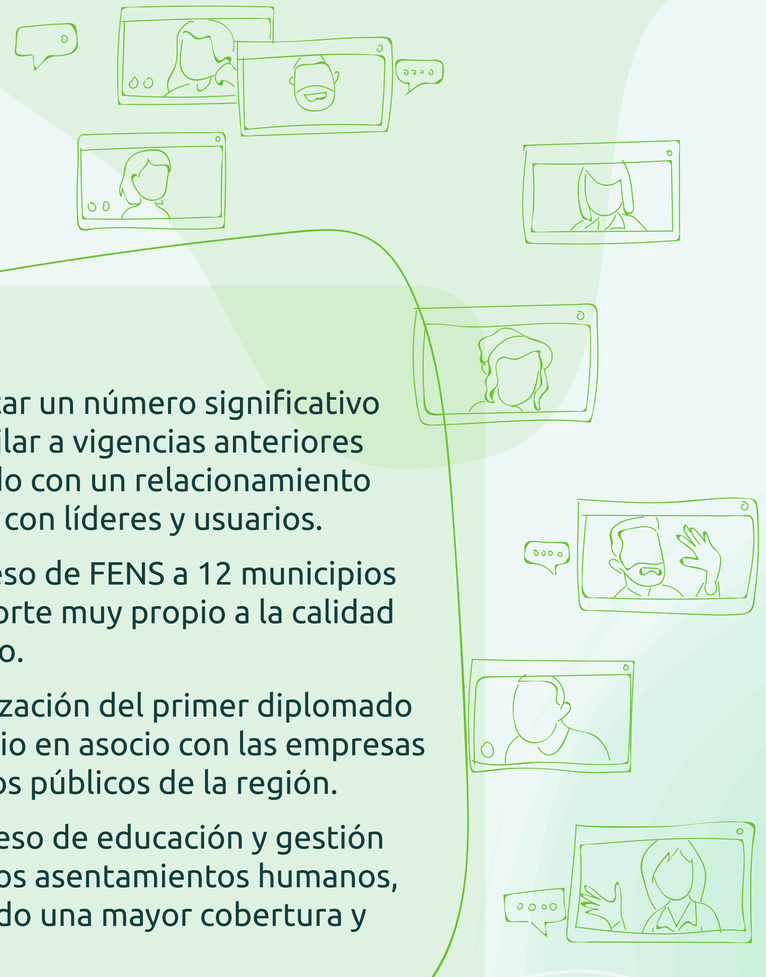
Dificultades

• El cambio de la metodología de intervención, la cual se rediseñó en las diferentes actividades realizadas, como cuidamundos, jornadas educativas, escuelas de líderes adaptándose a las nuevas condiciones del contexto (confinamientos, aislamientos preventivos, distanciamiento social, restricción de eventos masivos). Esto generó un retroceso en procesos de compras y atrasos en los cronogramas de intervención.

• Los bajos niveles de conectividad y acceso a internet de líderes y usuarios, que implicó mayor cantidad de exposiciones por parte del equipo a contextos de riesgo.

• Aumento en la carga laboral del equipo de profesionales, quienes adicionalmente brindaron apoyo a la respuesta y canalización de inquietudes de líderes y usuarios, especialmente ante dos coyunturas como lo fue el aumento en el mes de marzo del costo unitario del servicio de energía y las medidas frente al COVID19.





Logros

• Capacitar un número significativo y muy similar a vigencias anteriores cumpliendo con un relacionamiento constante con líderes y usuarios.

• El ingreso de FENS a 12 municipios con un aporte muy propio a la calidad del servicio.

• La realización del primer diplomado comunitario en asocio con las empresas de servicios públicos de la región.

• El proceso de educación y gestión social en los asentamientos humanos, permitiendo una mayor cobertura y calidad.

Tarifas y precios
Tema material

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Grupos de interés

Clientes y Usuarios
- *Comunidad*
- *Dueños y Socios*
- *Estado*
- *Proveedores y Contratistas*

Objetivos Estratégicos

Incrementar el valor para los grupos de interés
- *Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad.*

Así compartimos valor

Compartimos valor al orientar nuestra gestión en la mitigación del impacto económico en los usuarios por el incremento de la tarifa, a través de estrategias de educación en el uso adecuado de la energía y en la reducción de costos por compras eficientes de parte de CENS.

Nuestras iniciativas permiten que los clientes y usuarios disfruten del servicio de energía evitando la suspensión por altos consumos y además se mitiga el impacto ambiental por el uso eficiente.

Así gestionamos tarifas competitivas y éste fue nuestro desempeño

GRI 103-2, 103-3

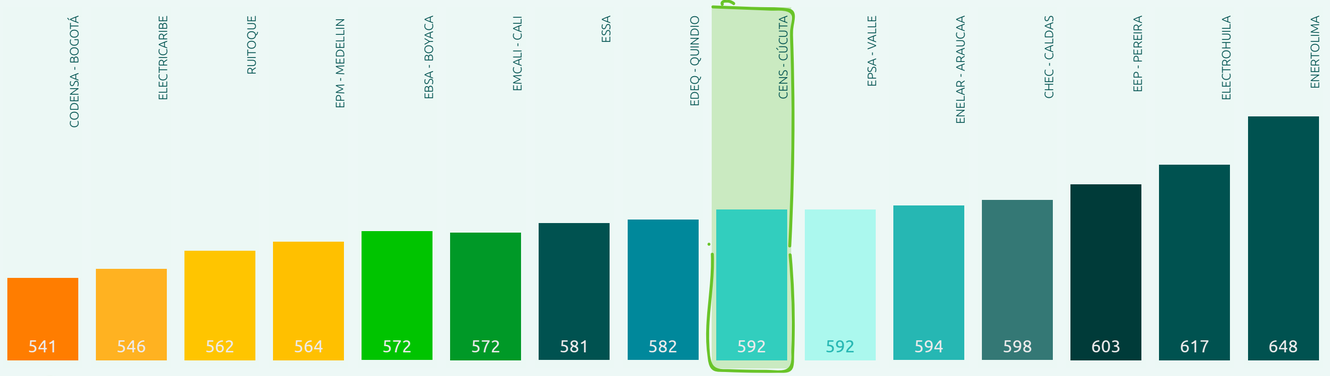
Promovemos la sensibilización en clientes y usuarios sobre temas de uso eficiente de la energía, apuntando a que la información recibida les permita tomar acciones encaminadas a generar un ahorro en el consumo, por el uso óptimo del recurso energético. Durante el 2020 las acciones de educación al cliente desarrolladas alrededor del tema, buscaron impactar a todos los grupos poblacionales con iniciativas como cuidamundos en casa (estudiantes de básica primaria), jornadas educativas (población adulta) y educación por medio de emisoras comunitarias (población en general), entre otras estrategias de educación con las cuales se impactó a más de 51Mil personas. (Ver tema material: Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios).

En la vigencia 2019 el costo unitario de la tarifa presentó una variación acumulada de 64 $/kWh, los factores que más impactaron este crecimiento fueron los altos precios en la bolsa, efecto de la expectativa de fenómeno del niño durante el primer trimestre del año, y el cambio en la metodología de distribución de la CREG 015/2018 y los ingresos aprobados para CENS en diciembre 2019, a partir de febrero 2020 se inició con la aplicación de la opción tarifaria y en marzo producto de la pandemia quedaron congeladas desde el mes de febrero hasta noviembre 2020 en $596.5/kWh.

Ranking Nacional de Tarifas

El valor de la tarifa de energía es la principal preocupación de nuestros usuarios. El costo unitario del mercado regulado estuvo con altos y bajos en su precio con un neto año de 64 $/kWh, nos ubicamos en el puesto 9 de las más económicas con referencia a 15 empresas nacionales comparables con la nuestra. Así mismo, CENS se ha caracterizado por realizar procesos de compra de energía eficientes con el fin de trasladar menores costos al usuario y dar estabilidad en los precios. En 2019 el precio promedio de compra en contratos estuvo en $215/kWh, mientras que el precio promedio de compra del país oscila en $217/kWh.

Valor promedio Tarifas $/kWh 2020



Ocupamos el puesto 9 en costo promedio de la tarifa, con referencia a 15 empresas nacionales.

La energía gestionada

GRI EU6

Energía vendida

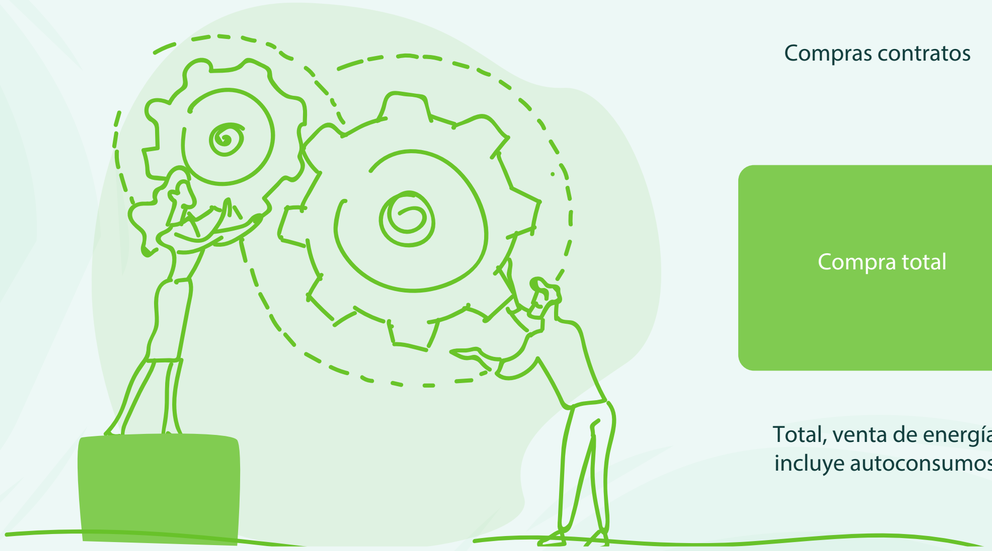
Año	GWh
2019	1.240
2020	1.277

Energía comprada

Año	GWh
2019	1.516
2020	1.512

Compra y venta de energía

En 2020 Participamos en procesos de compras de energía para cubrir los faltantes de energía para los años 2021 al 2024, logrando aumentar la cobertura, en 12, 6, 21 y 40% de la demanda de CENS para el periodo 2021 – 2024, quedando en 89, 67, 60 y 78% respectivamente.



Concepto		Ejecución 2019	Ejecución 2020
Compras en bolsa	GWh	0	0
	Pr prom. ($/KWh)	1.562,48	0
	Mill $	1	0
Compras contratos	GWh	0	0
	Pr prom. ($/KWh)	1	0
	Mill $	1	1
Compra total	GWh	387	276
	Pr prom. ($/KWh)	39	47
	Mill $	425	365
Total, venta de energía incluye autoconsumos	Consumo (GWh)	6	4
	Millones $	4	2

Contratación responsable para el desarrollo local

Tema material

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Grupos de interés

Proveedores y Contratistas

- *Comunidad*
- *Estado*

Objetivos Estratégicos

Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos

- *Optimizar los procesos*

Así compartimos valor:

En nuestra organización entendemos que el éxito del negocio en el territorio está estrechamente ligado al apalancamiento y fortalecimiento de capacidades productivas, la generación de empleo, entre otras oportunidades de crecimiento. Por ello, alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad la contratación responsable para el desarrollo local está orientada a la implementación de las mejores prácticas y procesos que permitan aumentar las competencias de la cadena de suministro de CENS, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la sostenibilidad de la región.

Compartimos valor con nuestros proveedores y contratistas locales-regionales a través de estrategias que permiten incrementar su participación; desde la planeación de las compras se está tipificando la oferta de bienes y servicios presentes en la región, identificando aquellos activos que puedan ser provistos de manera local-regional, dando a conocer a las áreas requeridoras la oferta existente y clarificando que éstas deben realizarse dentro de los requerimientos de calidad y costo solicitado por CENS.



Así gestionamos la contratación responsable

GRI 103-2

En 2020 fortalecimos el relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas buscando generar relaciones de confianza, cercanía y calidez, a través de las siguientes gestiones:

Nuestros Logros 2020

Incrementar el porcentaje de participación y ejecución de proveedores y contratistas regionales en la contratación de CENS.
En 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

- *Beneficiamos al empresariado local-regional al adjudicar el 40% del total de contratos y logramos aumentar esta contribución en 9 puntos porcentuales con respecto al año anterior.*

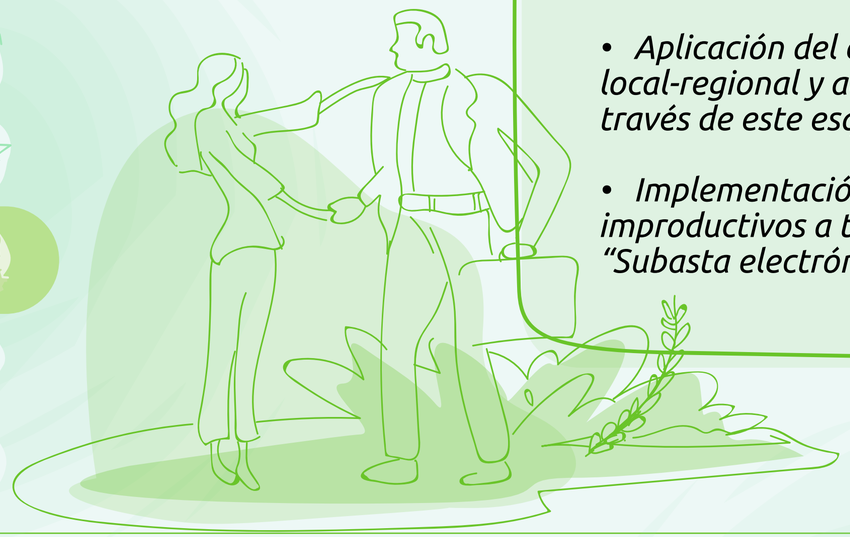
- *Aplicación del esquema de contratación local-regional y adjudicación de 7 procesos a través de este esquema.*

- *Implementación de venta de materiales improductivos a través de la herramienta ARIBA "Subasta electrónica"*

- *Implementación del demerito en la evaluación de los procesos de contratación superiores a 2000 SMLMV*

- *Aplicación del autodiagnóstico de Guías Colombia con el fin de identificar las brechas en tema de Derechos Humanos en la Cadena de Abastecimiento*
(ver tema: Derechos Humanos)

- *Implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos atento a DD.HH de proveedores y contratistas*
(ver tema: Derechos Humanos)



Plan de Relacionamiento

Realizar espacios de relacionamiento con P&C

Identificar empresas pares o aliadas para el fortalecimiento de los proveedores y contratista comunes de la región.

Fortalecimiento de las actuaciones en los funcionarios que interactúan con los P&C

Aplicar iniciativa de desarrollo de capacidades locales a través del ESDP

Fortalecer los canales de atención con P&C

Identificar, movilizar y divulgar el plan de contratación local regional para el 2020 en CENS según el PEC 2020.

Divulgar el mecanismo de atención a quejas y reclamos en temas de DDHH al público de interés P&C

Así fue nuestro desempeño en el 2020

GRI 103-3

Modelo de contratación Social – Regional

Para el 2020 se estableció como meta gestionar (5) procesos de contratación a través del esquema de Contratación Local-Regional, por medio de Solicitud Privada o Única de Oferta de acuerdo a lo establecido en el reglamento de contratación. Por lo anterior, se realizó un trabajo de validación e identificación del Plan de Compras 2020, identificando treinta y seis (36) procesos de contratación susceptibles de adelantar a través de este esquema, de los cuales se gestionaron (7) procesos a través de este esquema.

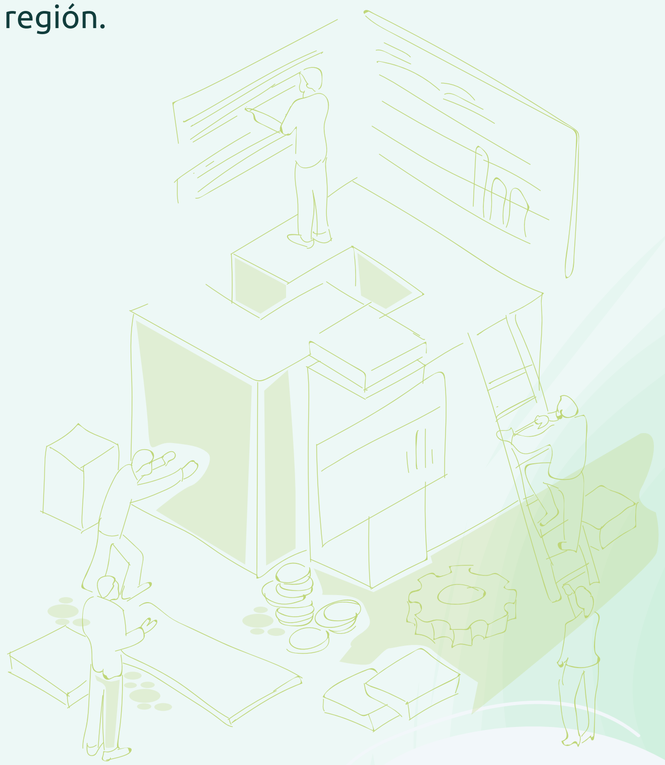
Ecosistema Sostenible de Desarrollo de Proveedores (ESDP)

El programa de desarrollo de proveedores y contratistas que CENS ha venido implementando, ha consistido en acompañamientos presenciales de un experto en innovación corporativa y modelos de negocios (Mentoring), a fin de garantizar la debida apropiación del conocimiento e implementación del mismo al interior de cada empresa de la mano con el seguimiento a los resultados esperados.

Sin embargo, debido a la situación de pandemia que se vivió en el 2020 y que continúa en el año que inicia y a las medidas de aislamiento preventivo decretadas por el Gobierno Nacional, no fue posible continuar durante el año 2020 con el programa de desarrollo de proveedores, se espera que las actividades se retomen en la vigencia 2021 siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Identificamos empresas pares o aliadas para el fortalecimiento de los proveedores y contratista de la región Con el fin de identificar empresas pares que estuvieran interesadas en formar alianzas para realizar programas de desarrollo y fortalecimiento de proveedores y contratistas comunes en la región, se realizaron las siguientes acciones:

- Se buscó en la plataforma Compite 360 las empresas más grades de Norte de Santander por Activos, Pasivos, Patrimonio, Ventas y Utilidad Neta; identificándose de esta manera 19 empresas.
- Se remitieron correos electrónicos de acercamiento a las empresas identificadas a fin de conocer si tenían programas de desarrollo de proveedores y contratistas y/o si estaban interesadas en formar alianzas para que de manera conjunta con CENS, se realicen estos programas dirigidos a proveedores y contratistas comunes de la región.



VIII Encuentro de Proveedores y Contratistas CENS 2020

El Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas Grupo EPM, contó con la participación de las filiales CHEC, EDEQ, CENS, ESSA, Aguas Nacionales, Aguas Malambo, Aguas Regionales, EMVARIAS, y EPM y se realizó de manera virtual.

El encuentro, realizado con el objetivo de fortalecer la cercanía, comunicación y confianza con este grupo de interés, contó con una variada agenda académica y finalizó con un conversatorio con P&C.

Fortalecimiento de las actuaciones en los funcionarios que generen relaciones de cercanía y confianza con los P&C

Se desarrolló taller "Técnicas de comunicación en la era virtual", en el cual se compartieron 8 claves para mejorar la comunicación en tiempos de relacionamiento virtual, dirigido a negociadores, gestores técnicos y administrativos de CENS, buscando fortalecer las actuaciones en los funcionarios que generan relaciones de cercanía y confianza con los Proveedores y Contratistas.

"Yo Compro en mi Tierra"

CENS se unió a la participación del Segundo Encuentro de Relacionamiento Comercial de Norte de Santander denominada ***"Yo Compro en mi Tierra"*** *organizada por la Cámara de Comercio de Cúcuta; con el fin de realizar contactos, impulsar posibles alianzas y generar expectativas de nuevos negocios. Tuvimos la oportunidad de contactar 22 empresas interesadas en ser parte de nuestro grupo de P&C.*

"Espacio de Relacionamiento Local - Regional"

Se realizó un espacio de relacionamiento virtual con proveedores y contratistas locales y regionales, con una agenda académica en temas de interés y contó con la participación de ponentes expertos en:

Inscripción en ARIBA, Evaluación de Desempeño Compras Mayores, Lecciones Aprendidas Contingencia COVID-19, Formación desde la visión financiera a proveedores y contratistas de CENS, para su desarrollo con el propósito de fortalecer la región, Plan de Inversión Próximos 4 años, Proyectos de inversión a futuro, Ofertas de Paneles solares.

Beneficio Exención de contribución:
Decreto 2860 de 2013 y Decreto 799 de 2013.

Fortalecimiento de canales de atención con P&C

Con el fin del fortalecer los canales de atención con P&C, se llevaron a cabo durante el año 2020 las siguientes actividades:

- Elaboración Boletín Informativo Proveedores y Contratistas de forma trimestral y su divulgación a través del correo corporativo Unidad de Comunicaciones de CENS.
- Los segundos jueves de cada mes, CENS dispuso un espacio dirigido a P&C en atención y asesoría integral a las consultas e inquietudes relacionadas con nuestro proceso de contratación, así como capacitaciones en temas direccionados hacia la era digital enfocado a los negocios.
- Divulgación en las redes sociales de CENS, mensajes semanales con los procesos de contratación planeados y abiertos próximos a gestionarse a fin de promover la participación.

Canales de Contacto

Buzón de voz
Teléfono: +57 7 5824444
Ext. 2409

Página web
www.cens.com.co

Correo Electrónico
atencion.proveedores@cens.com.co

Soporte a proveeedores fuera de Medellín

***Línea:** 018000515552 opción 4 (Ariba y Compras Menores)*

Gestión en la contratación

GRI 201-1 204-1

La contratación local, regional, nacional e internacional obedece a las cualidades, capacidad, oportunidad e idoneidad con la cual cuentan los diferentes oferentes que se presentan en los procesos de contratación.

Durante el 2020 se evidencian las contrataciones realizadas así:

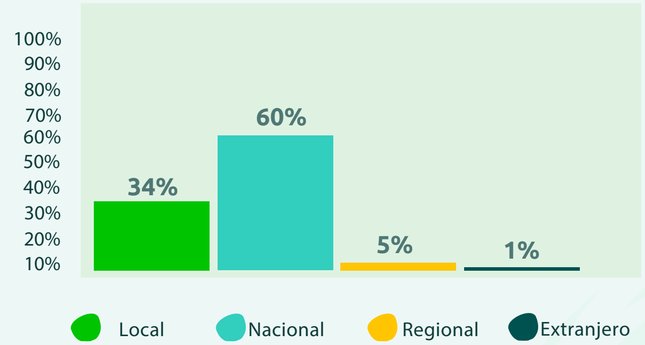
Contratos adjudicados año 2020

Tipo de proveedor	Cantidad contratos	Valor contratos (cifras en millones)
Local	128	$46.205
Nacional	223	$81.582
Regional	20	$17.585
Extranjero	3	$4.056
Total	374	$149.427

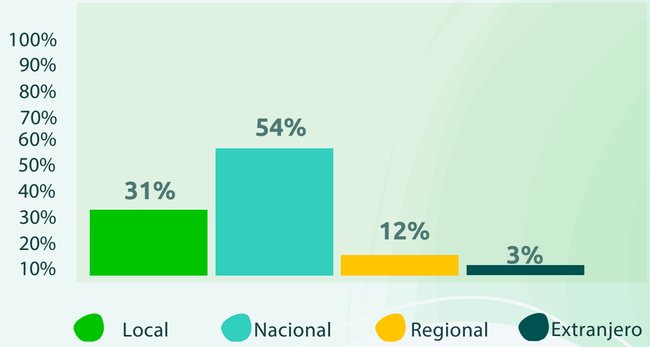
Resaltamos el avance y mejoramiento en la cadena de valor ya que para este año aumentamos el porcentaje en la ejecución de recursos en la contratación local -regional pasando de 42% a 43% con respecto al año anterior.

El 2021 es un año de retos y oportunidades, es por esto que mantenemos nuestro propósito de construir región fortaleciendo el tejido productivo local - regional.

Contratos adjudicados año 2020



Recursos ejecutados en contratación



Derechos Humanos

Tema Material

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Grupos de interés

Clientes y Usuarios

- *Comunidad*
- *Gente CENS*
- *Dueños y Socios*
- *Estado*
- *Proveedores y Contratistas*

Objetivos Estratégicos

Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos

Así compartimos valor:

Compartimos valor en la medida que cumplimos con la protección del derecho humano conforme a lo establecido en la Carta Universal de los Derechos Humanos Para los grupos de interés el aseguramiento de la debida diligencia a través de procesos relacionados con mecanismos de quejas en DD.HH en toda la cadena de abastecimiento, permite prevenir, mitigar y reparar las acciones y actividades asociadas con temas de operación del servicio y/o con riesgos sociopolíticos donde se desarrollan las actividades.

Contar con un mecanismo de quejas y reclamos en DD.HH genera valor para nuestros grupos de interés ya que se va a priorizar la atención y gestión de afectaciones que la empresa pueda causar.

Para nuestra gente CENS y nuestros proveedores y contratistas, garantiza su vida, integridad y dignidad, estableciendo marcos de actuación asociados a la seguridad física, estándares laborales y derechos humanos en general. Para nuestras comunidades y clientes, permite la prestación de un servicio con calidad bajo unos estándares de protección de derechos como la información, equidad y propiedad privada, entre otros.



Nuestros Logros 2020

Extender nuestro compromiso de responsabilidad con la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, desde trabajadores hasta proveedores y contratistas.

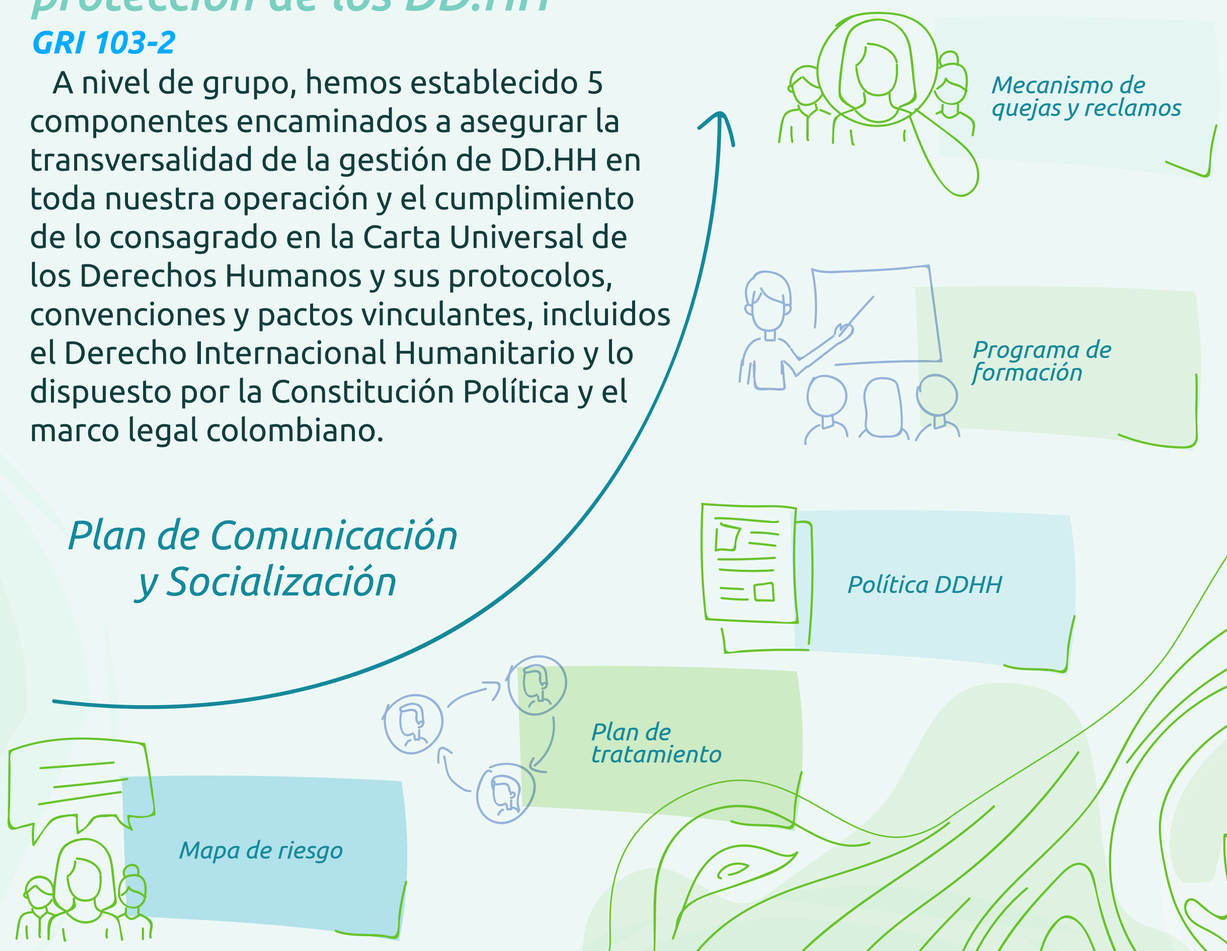
En 2020 obtuvimos los siguientes resultados:

- *Construcción e implementación de mecanismos de QyR en DD.HH para Proveedores y Contratistas y Seguridad Física.*
- *Realizamos Autodiagnóstico para la identificación de brechas en DD.HH en la cadena de suministro de acuerdo a lineamientos de Guías Colombia en cabeza de Fundación Ideas para la Paz.*
- *Realización de 1er Foro de DD.HH y empresas.*
- *Adopción de Guía de relacionamiento con comunidades étnicas.*

Así gestionamos la protección de los DD.HH

GRI 103-2

A nivel de grupo, hemos establecido 5 componentes encaminados a asegurar la transversalidad de la gestión de DD.HH en toda nuestra operación y el cumplimiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano.



Así fue nuestro desempeño

GRI 103-3

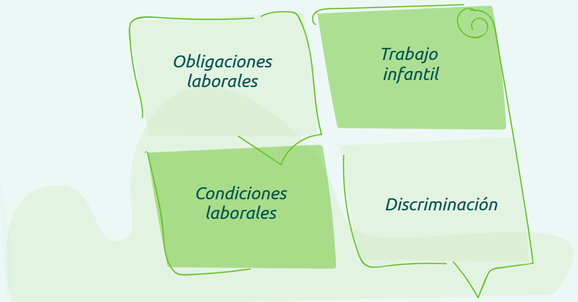
Construimos e implementamos el mecanismo de quejas y reclamos atento a DD.HH Siendo coherentes con la responsabilidad que tienen las empresas en el respeto a los DD.HH y con el fin de asegurar la debidadiligencia, iniciamos la implementación de un Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a DD.HH que permite asegurar la debida diligencia en los siguientes procesos:



• Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a DDHH para Proveedores y Contratistas

CENS, comprometida con la incorporación en sus prácticas de respeto por los Derechos Humanos, implementó el mecanismo dirigido a la atención de quejas y reclamos de empleados de proveedores y contrastas. Así mismo, realizó su divulgación a través del boletín informativo de P&C y su página web.

Este mecanismo atenderá las siguientes tipologías de Quejas y Reclamos:

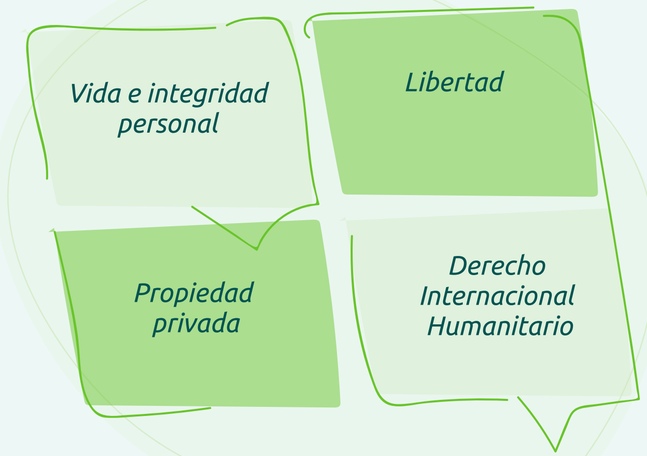


Adicionalmente creamos una RIC con el objeto de Analizar las quejas y reclamos que puedan surgir por cuenta de la operación que CENS realiza a través de terceros y el relacionamiento que a partir de ella se da entre estos y su propia fuerza laboral, con el fin de dar respuesta a las mismas.

Mecanismo de Quejas y Reclamos en DDHH -DIH en Seguridad CENS

Implementamos el mecanismo que comprende las tareas de recibir y monitorear los casos de posible vulneración a los Derechos Humanos en la prestación del servicio de seguridad en CENS.

Las tipologías a monitorear son:



Autodiagnóstico para la identificación de brechas en Derechos Humanos en la cadena de suministro

Se realizó Autodiagnóstico para la identificación de brechas en derechos humanos en la cadena de suministro de acuerdo a lineamientos de Guías Colombia en cabeza de Fundación Ideas para la Paz en calidad de Secretaria Técnica.

La Herramienta de autodiagnóstico tuvo dos secciones: una transversal, con indicadores de debida diligencia comunes a todas las guías, y una específica, con indicadores para la Guía Colombia de cadena de suministro.

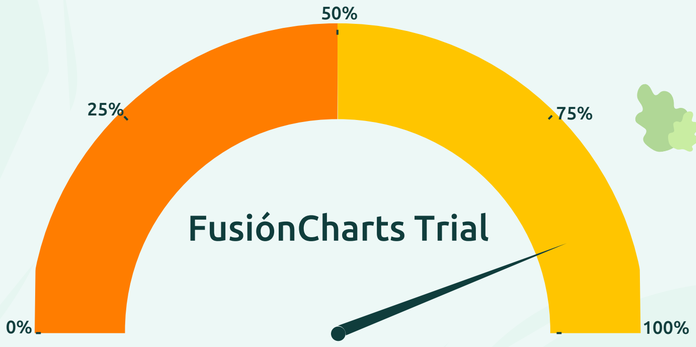
La sección transversal le permite a las empresas identificar brechas de gestión en derechos humanos relacionadas con aquellos asuntos que son susceptibles de mejora continua y que deben llevar a cabo todas las empresas para asegurar el respeto de los derechos humanos.

La sección transversal cuenta con nueve (9). La sección específica sobre la Guía Colombia de cadena de suministro cuenta con veintidós (22) indicadores que responden a cada una de las fases del Ciclo PHVA.

Tales indicadores les permiten a las empresas determinar oportunidades de mejora para gestionar la cadena de suministro de manera atenta a los DDHH y el DIH.

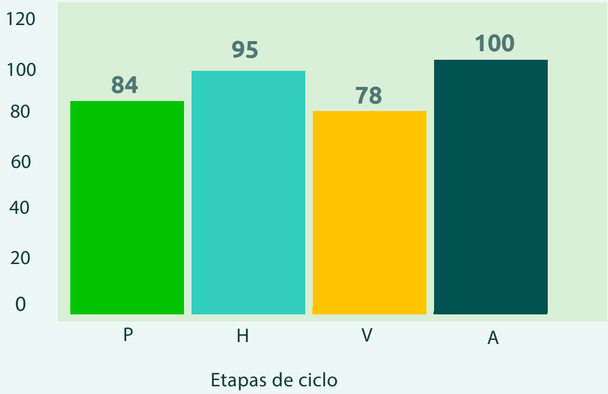
El autodiagnóstico que realizó CENS arrojó un porcentaje de avance en la implementación de los asuntos transversales de la debida diligencia empresarial en derechos humanos del 100% y un porcentaje de avance en los asuntos específicos relativos a la implementación de la Guía Colombia de cadena de suministro del 88%.

Avance de CENS en la implementación de la Guía Colombia de cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia – FIP

Avances de CENS según el componente del ciclo PHVA en materia de cadena de suministro



Fuente: Elaboración propia – FIP

Capacitamos en DD.HH a trabajadores y contratistas.

Los Principios Rectores de Naciones Unidas establecen la responsabilidad de respetar los derechos humanos como una norma mundial aplicable a todas las empresas donde quiera que operen.

Desde nuestro modelo de sostenibilidad, en el Grupo EPM hemos asumido como un asunto estratégico la gestión empresarial respetuosa de los DDHH.

En 2020 realizamos el 1er. Foro Derechos Humanos y empresas, donde abordamos la importancia que para nuestras empresas conlleva este compromiso, así como los retos que en el tema asumimos desde las operaciones. En esta vigencia, el porcentaje de cobertura de formación a nivel interno se ubicó en 18%, es decir 42 trabajadores asistieron a este espacio virtual, direccionadas por la Gerencia de Desarrollo Humano Sostenible de EPM.

Adopción de Guía de relacionamiento con comunidades étnicas Se realizó la incorporación de la Guía de relacionamiento con comunidades étnicas, la cual fue cargada al Sistema Integrado de Gestión (Sinergia) asociada al proceso de planeación de infraestructura, teniendo en cuenta que este proceso es el responsable de la planeación, estudio, identificación de actores y análisis de alertas sociales para la viabilidad de nuevos proyectos.

Capacitamos en DD.HH a trabajadores y contratistas.

Los Principios Rectores de Naciones Unidas establecen la responsabilidad de respetar los derechos humanos como una norma mundial aplicable a todas las empresas donde quiera que operen.

Desde nuestro modelo de sostenibilidad, en el Grupo EPM hemos asumido como un asunto estratégico la gestión empresarial respetuosa de los DDHH.

En 2020 realizamos el 1er. Foro Derechos Humanos y empresas, donde abordamos la importancia que para nuestras empresas conlleva este compromiso, así como los retos que en el tema asumimos desde las operaciones. En esta vigencia, el porcentaje de cobertura de formación a nivel interno se ubicó en 18%, es decir 42 trabajadores asistieron a este espacio virtual, direccionadas por la Gerencia de Desarrollo Humano Sostenible de EPM.

Adopción de Guía de relacionamiento con comunidades étnicas

Se realizó la incorporación de la Guía de relacionamiento con comunidades étnicas, la cual fue cargada al Sistema Integrado de Gestión (Sinergia) asociada al proceso de planeación de infraestructura, teniendo en cuenta que este proceso es el responsable de la planeación, estudio, identificación de actores y análisis de alertas sociales para la viabilidad de nuevos proyectos.

Gestionamos la seguridad física de nuestros colaboradores

Durante la vigencia 2020 desde el proceso de Seguridad Física se implementaron las siguientes medidas que de una u otra forma aportan a la seguridad de la empresa:

Continuamos documentando y socializando, diferentes guías que aseguren la protección de los DD.HH en situaciones de seguridad y orden público, para proteger la vida e integridad del personal que se encuentra desarrollando operaciones para CENS en toda el áreade influencia.

Otras acciones relevantes en las temáticas asociadas a la seguridad fueron:

- Gestión de capacitaciones de Riesgo Público con acompañamiento del GAULA de la Policía nacional.
- Divulgación de los Protocolos de seguridad establecidos por CENS para la mitigación de los riesgos identificados.
- Procesos de contratación de vigilancia física y renovación de convenio CENS – Policía Nacional.
- Solicitud de apoyo táctico con fuerza pública y coordinación con Ejercito Nacional para actuar en caso de situaciones de orden público que afecten la operación de la empresa.
- Análisis y resultado del estado de cerramiento perimetral en Sedes y Subestaciones de CENS.
- Análisis y resultado de seguridad a subestaciones que no cuentan con algún medio de vigilancia.

Retos 2021

- Actualizar la matriz de riesgos en DD.HH
- Implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el autodiagnóstico de DD.HH en la cadena de suministro.
- Cumplir el 100% del Pan de DD.HH

Proyectos de Ciudadanía Corporativa

Asunto complementario

Los proyectos de Ciudadanía Corporativa integran todas aquellas acciones promovidas desde el sentir de las organizaciones sociales que son apoyados por la empresa con base en una apuesta de construcción conjunta para crear o transformar el orden social para la dignidad de la sociedad en su conjunto.

Dentro de ciudadanía corporativa, EPM enmarca acciones que aportan al mejoramiento del entorno, por fuera de su modelo de responsabilidad social, pero que si aportan al crecimiento y desarrollo de regiones y territorios tomando como base la necesidad imperiosa de conjugar capital social y sumarse a la inteligencia colectiva.

Así fue nuestro desempeño

CENS ante la contingencia COVID-19

En 2020, las acciones de ciudadanía corporativa de CENS estuvieron encaminadas, además de los aportes habituales en minimizar los impactos ocasionados por el aislamiento preventivo del COVID19. A través de un convenio con la Gobernación de Norte de Santander, el comité de la Cruz Roja y el comité de Pastoral Social de la Diócesis de Cúcuta, CENS aportó COP$ 676 millones distribuidos de la siguiente manera:

***COP$ 301 millones** para la compra y distribución de 5.300 ayudas alimentarias a familias vulnerables de Cúcuta, los Patios, Villa del Rosario, el Zulia, San Cayetano, Santiago, Lourdes, Gramalote, Sardinata, Villa Caro y Bucarasica.*

COP$ 375 millones para la compra y distribución de equipos y elementos de protección personal para personal médico de los hospitales de Aguachica, Ocaña, Pamplona, Cúcuta, Tibú, Villa del Rosario, los Patios, el Zulia y Chinácota.

Igualmente, con un aporte de COP$ 169 millones, CENS firmó un convenio con el Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta para la Compra de materiales y construcción de una subestación y de líneas de media y baja tensión, así como las acometidas internas para el funcionamiento de las carpas de atención de la emergencia.

Se habilitaron:

10 carpas

188 camas

Proyectos sociales para nuestras comunidades y clientes

Con una inversión de COP$ 220 millones, se desarrollaron las siguientes estrategias:

• Proyecto de Embellecimiento de los espacios alrededor de la infraestructura eléctrica en el barrio Rudesindo Soto. Con el fin de disminuir los riesgos asociados por el riesgo eléctrico, la convivencia e inseguridad de las comunidades que viven cerca de las torres de energía y en especial los niños y jóvenes.

• Kits Escolares, se realizó la compra de 3.000 kits escolares, los cuales serán entregados a los niños de las familias más vulnerables de las comunidades aledañas a las subestaciones de energía de la empresa, con el fin de aliviar las necesidades de la población, pero también a incentivar la prevención del riesgo eléctrico.

• Apoyo al corregimiento la Gabarra, con la entrega de elementos para la decoración navideña del parque principal.

• **Concurso InnovAcción:** En el 2020 se convocó a grupos y/o personas con ideas innovadoras, con base tecnológica y que aporten a los ODS, con foco en la reactivación económica de la región. En total se inscribieron 114 ideas, preseleccionado 29 iniciativas contaron con un proceso de capacitación “Boot Camp” y el acompañamiento de mentorías que permitieron un fortalecimiento de las ideas y de las competencias de los concursantes.

Finalmente se premiaron las 3 mejores ideas con un incentivo económico de COP$13 millones Este proyecto contó con el apoyo del Centro Tecnológico de Cúcuta y Comfanorte quienes se vincularon a través de becas estudiantiles y Souvenires, así como con el aporte de Consornoc para el acompañamiento inicial para la implementación de la iniciativa de innovación

• **Apoyos a organizaciones comunitarias:** Igualmente, en el marco del diplomado Virtual de servicios públicos domiciliarios y desarrollo comunitario en alianza con Aguas Kpital y Veolia se destinaron COP$ 20 millones que permitieron la materialización de 12 iniciativas propuestas por los participantes como parte de su proceso educativo. Los proyectos formulados se enfocaron en ayudas para la dotación de organizaciones comunitarias, fomento de actividades de reciclaje y arreglo de infraestructura social y vías peatonales.

Durante el 2020 el esfuerzo de la organización se centró en aprobar un mayor número de recursos especialmente para mitigar los efectos de la crisis social derivada por la COVID19. Igualmente, desde el inicio del año, se habían aprobado recursos adicionales para proyectos de ciudadanía muy enfocados a minimizar el aumento de la tarifa en razón a la aplicación de la CREG 015.

Dificultades

Las mayores dificultades se centraron en los tiempos que toman los procesos administrativos especialmente para la firma de los convenios con otras entidades, lo que implicó unos cronogramas de ejecución exigentes, para la materialización de las actividades pactadas en los convenios

Logros

• El liderazgo ejercido por CENS para el apalancamiento de alianzas en torno a las ayudas en época de COVID19, que fortalecen el tejido social y optimizan la gestión de recursos. La empresa logró promover la participación de más de 10 empresas y entidades de la región en torno a sus diferentes proyectos.

• El desarrollo de los proyectos en los tiempos establecidos, aún con períodos ajustados en su ejecución y el buen nivel de aceptación de varios de ellos como por ejemplo el concurso Innovación a pesar del corto tiempo de convocatoria.

Retos estratégicos 2021

• El apalancamiento de mínimo 4 iniciativas de ciudadanía corporativa, acordes a la coyuntura actual del COVID 19 y a la viabilidad de proyectos de la organización como electrificación rural.

• El desarrollo de la segunda versión del concurso InnovAcción, alineado a los avances del proyecto de innovación al interior de la empresa.



Alumbrado Navideño:

Preservando la alegría decembrina

En pro de preservar la alegría del encendido navideño hicimos presencia en los municipios de Cúcuta, Pamplona, Tibú, Ocaña y Aguachica en dónde se ubican nuestras oficinas regionales y se encuentra la mayor cantidad de usuarios del área de influencia de la compañía, proporcionando espacios de encuentro de las familias y comunidades.

"El alumbrado navideño llegó a nuestras familias como un gesto de amor, unión y nuevos sueños" Debido a la pandemia del Covid 19 y la necesidad de mantener y promover el distanciamiento social, la campaña de promoción de esta iniciativa se desarrolló con el mensaje de "Tener esperanza, volver a confiar y disfrutar de una navidad en familia" promoviendo los alumbrados navideños de forma virtual, y buscando evitar aglomeraciones. La estrategia este año se centró en ubicar las figuras con suficiente distancia unas de otras para que las personas tuvieran libre espacio de disfrutar y propender por el distanciamiento social.

Alumbrados Navideños Cens

556 millones
Invertidos

Más de 40mil
Personas alcanzadas

La propuesta de encendido virtual fue recibida por los usuarios de forma positiva, asociada a la invitación del autocuidado. El lanzamiento fue transmitido a través de Facebook live, realizando un recorrido virtual por nuestros municipios.

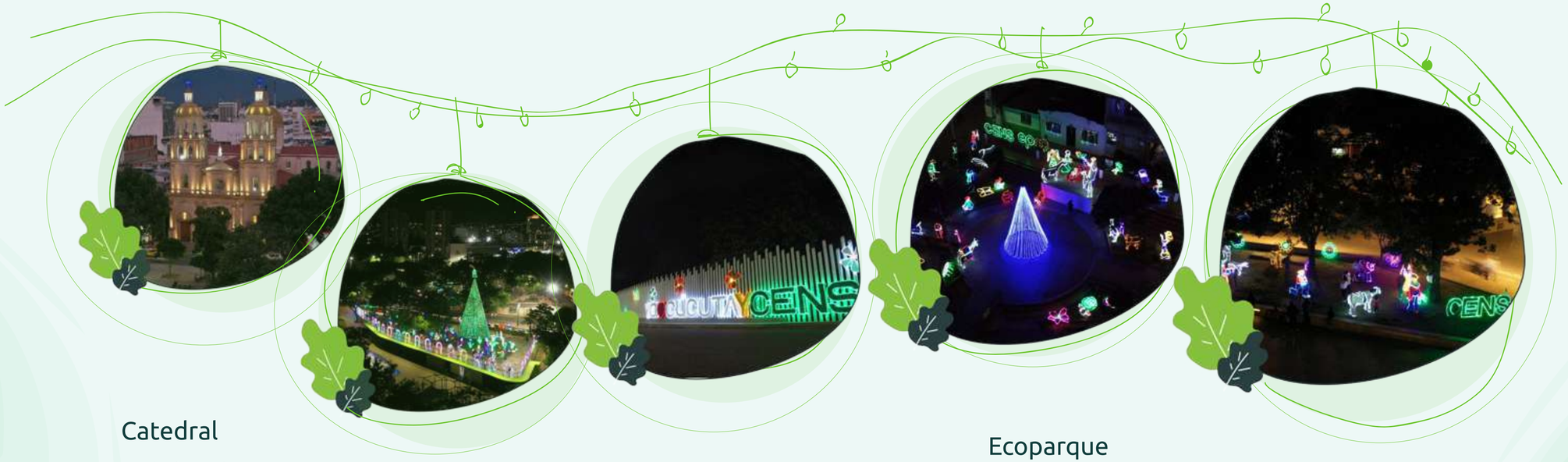
Respecto al año anterior, en el que se impactó un estimado de 231,653 personas, que visitaron nuestros alumbrados navideños y un millón de visitas recibidas por nuestras redes sociales, este año la estrategia con la estrategia virtual, en el evento de lanzamiento fue visto por más de 47.000 personas.

- ***Tibú:*** *Parque principal de Tibú*
- ***Ocaña:*** *Parque Galan*
- ***Aguachica:*** *Sendero peatonal frente a CENS*
- ***Pamplona:*** *Parque principal de Pamplona*
- ***Cúcuta:*** *Catedral San José (frente al parque Santander), Basílica San Luis Gonzaga, Avenida Gran Colombia, Ecoparque Pamplonita y Parque de los ingenieros.*



*Más de **800** Figuras utilizadas*
***180** reflectores led*
*Más de **800** mil bombillos*
***60** madres cabeza de hogar*
***12** técnicos electricistas*
***4** ingenieros (eléctricos y de sonido)*

Así fue nuestro alumbrado navideño:



Catedral
San José de Cúcuta

Parque Ocaña

Avenida Gran
Colombia – Cúcuta

Ecoparque
Pamplonita – Cúcuta

Alumbrado navideño
Pamplona

Eventos y patrocinios: Respaldo a lo nuestro

CENS apoya eventos y vinculaciones publicitarias de manera abierta, que estratégicamente apunten a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, para el desarrollo de las regiones donde actúa y el incremento de la reputación organizacional.

En el año 2020 logramos adaptarnos a las adversidades que nos planteó la contingencia COVID-19, logrando espacios virtuales de cercanía y relacionamiento con nuestros grupos de interés a nivel local, regional y nacional, llevando mensajes claves para nuestra organización como la innovación y el uso seguro y eficiente de energía, en pro del desarrollo de los territorios donde hacemos presencia.

Estuvimos presentes en 6 eventos estratégicos de ciudad:



Identidad de la ciudad

- Media Maratón de Cúcuta Virtual



Respaldo a eventos gremiales

- Feria Virtual **"Yo Compro en Mi Tierra"** Cámara de Comercio
- Congreso Nacional de Municipios ANDESCO



Eventos deportivos y culturales

- Tour Navidad en Casa TV Cúcuta
- VII Concurso de Canto y Poesía con ARN
- Feria CAMACOL **"Ciudades Inteligentes"**

Invertimos COP$ 21 millones en estos eventos



Este año, nuestra marca estuvo muy cerca a nuestros deportistas en diferentes escenarios nacionales.

Invertimos **COP$ 10 millones** en el patrocinio de la patinadora **Daniela Lindarte** y la **Liga de Rugby Nortesantandereana.**



Encuentro de sostenibilidad

El Encuentro de Sostenibilidad 2020 se desarrolló con el objetivo movilizar al sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad en general a participar en discusiones y concertaciones en temas que favorezcan la gestión empresarial y dinámica institucional, para contribuir e incidir en el ordenamiento del territorio.

El año 2020 fue un año atípico con los efectos asociados a la pandemia del COVID-19. Los efectos económicos y sociales derivados de esta realidad representan importantes retos para las empresas, los gobiernos y la sociedad en general. En este contexto, El Encuentro de Sostenibilidad, en su tercera versión, estuvo enfocado al debate en torno a la construcción de ciudades sostenibles y reactivación económica de la región.

Fueron tres días de conversación y reflexión virtual, asociados a temas como: Perspectivas de la economía en Norte de Santander, Desarrollo microempresarial y digitalización de la economía, Energía Humana e inteligente, Conservación y estrategias de desarrollo y Retos del desarrollo sostenible para Norte de Santander.
Contamos con la participación de ponentes del nivel de Mauricio Cárdenas, exministro de Hacienda y Crédito público, German Rueda Viceministro de Transformación digital, Mauricio López Director de Pacto global.

Un total de 15 conferencistas y 7 panelitas acompañaron este tercer encuentro de sostenibilidad, transmitido en vivo mediante YouTube, logrando más de 1800 visualizaciones de las transmisiones realizadas durante las 6 jornadas que integraron el Encuentro de sostenibilidad 2020 se desarrolló con el objetivo movilizar al sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad en general a participar en discusiones y concertaciones en temas que favorezcan la gestión empresarial y dinámica institucional, para contribuir e incidir en el ordenamiento del territorio.





Gestión con el medio ambiente

Informe de Sostenibilidad 2020

Agua y Biodiversidad

Tema Material

La política nacional de biodiversidad, establece principios, en los cuales definen la diversidad biológica como patrimonio de la nación, su importancia y el valor estratégico para el desarrollo del país, por esta razón, CENS, reconociendo estos principios y alineados con la estrategia empresarial del grupo EPM de gestión integral del recurso hídrico y biodiversidad, incluye dentro de la política ambiental empresarial lineamientos con accionar proactivo, enfoque preventivo y uso racional de los recursos de emplea.

Así compartimos valor

Mantenemos un compromiso permanente con la conservación y preservación de la especies, reconociendo que la biodiversidad es vital para nuestra existencia por los servicios ambientales que se derivan de ella y por sus múltiples usos, el agua que tomamos y el aire que respiramos están ligados a ciclos naturales con gran dependencia en la biodiversidad, la capacidad productiva de los suelos depende de su diversidad biológica, y muchos otros servicios ambientales de los cuales depende nuestra supervivencia.

Reflejado en las medidas orientadas a reducir los impactos sobre los componentes frágiles de la biodiversidad o las áreas de importancia biológica, que conviven con nuestra infraestructura eléctrica, a lo largo del área de influencia y durante todo el ciclo de vida de los activos existentes en ella, definidas para el desarrollo de proyectos, obras o actividades, las cuales son de carácter obligatorio o discrecional.

En 2020, nuestra acción ambiental Integral en materia de Biodiversidad se concreta en: identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, análisis de alertas y restricciones ambientales, elaboración de estudios de Impacto Ambiental y planes de manejo, plan de compensación, y acciones discrecionales orientadas a la

conservación de zonas estratégicas como lo es el Proyecto Banco2 o el cuidado de fauna en el Mantenimiento del sistema T&D.

Alineación Estratégica



Grupos de interés



Así fue nuestro desempeño

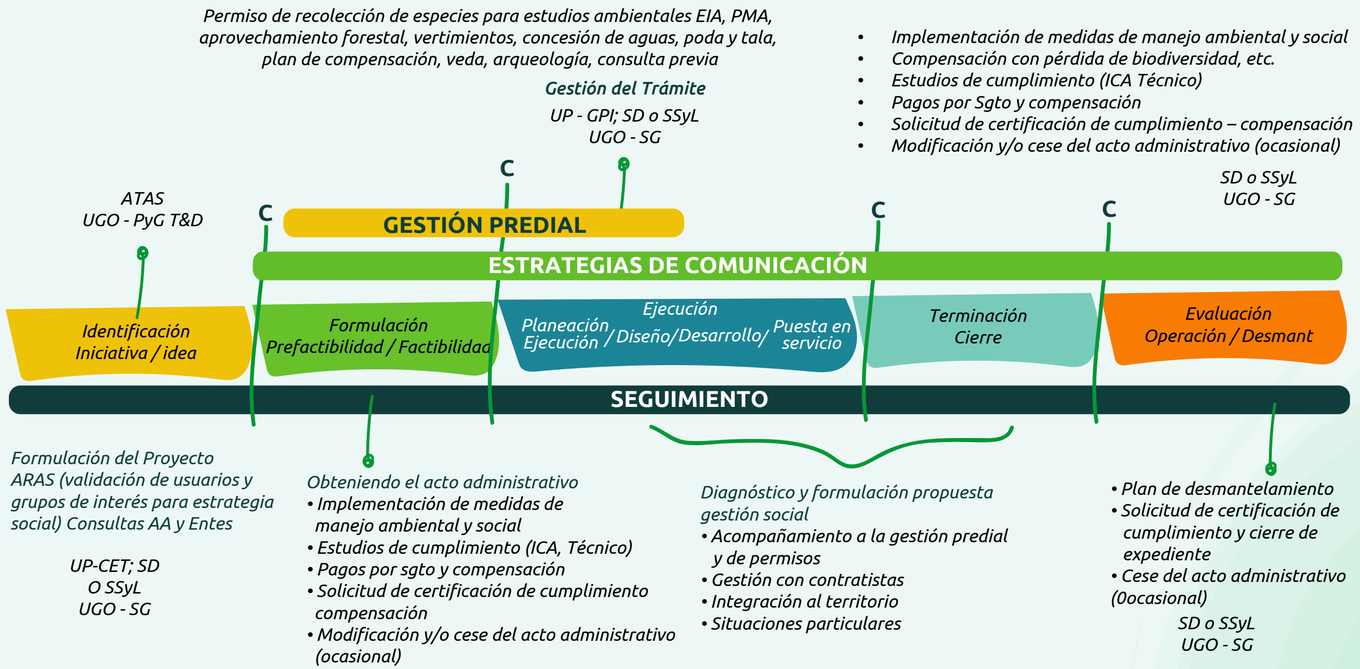
GRI 103-2 GRI 304

Manejo de impactos ambientales

En CENS somos conscientes que para mejorar el desempeño ambiental de la organización, es necesario identificar los principales aspectos e impactos ambientales, así como los riesgos empresariales con enfoque ambiental y realizar seguimiento y control sobre los mismos; en este sentido en el desarrollo de todos nuestros proyectos, obras y/o actividades; esto ha permitido generar actuaciones tendientes a minimizar impactos negativos y a potencializar aquellos generados de forma positiva en el desarrollo de las actividades propias de los negocios de transmisión, distribución y comercialización de energía; de igual forma, se considera fundamental conocer los aspectos e impactos en nuestras áreas de soporte, las cuales cooperan desde lo administrativo a la prestación del servicio de energía y de una u otra forma también se constituyen como generadoras de impactos en los territorios donde hacemos presencia.

Fases de la gestión ambiental y social en proyectos

Gestión ambiental y social en proyectos



En la gestión ambiental realizada en las fases de los proyectos, se resaltan las siguientes acciones:

Fase inicial, Análisis de restricciones ambientales (ARA's)

Análisis ambiental a los estudios de pre-factibilidad y casos de negocios con el objetivo principal de identificar tempranamente los impactos sobre los ecosistemas y el entorno en el desarrollo de las actividades de los negocios de transmisión, distribución, comercialización y actividades conexas de CENS.

En fase constructivas, de operación y desmantelamiento gestión correspondiente de las medidas de control, seguimiento y monitoreo definidas en los planes de manejo ambiental (PMA).

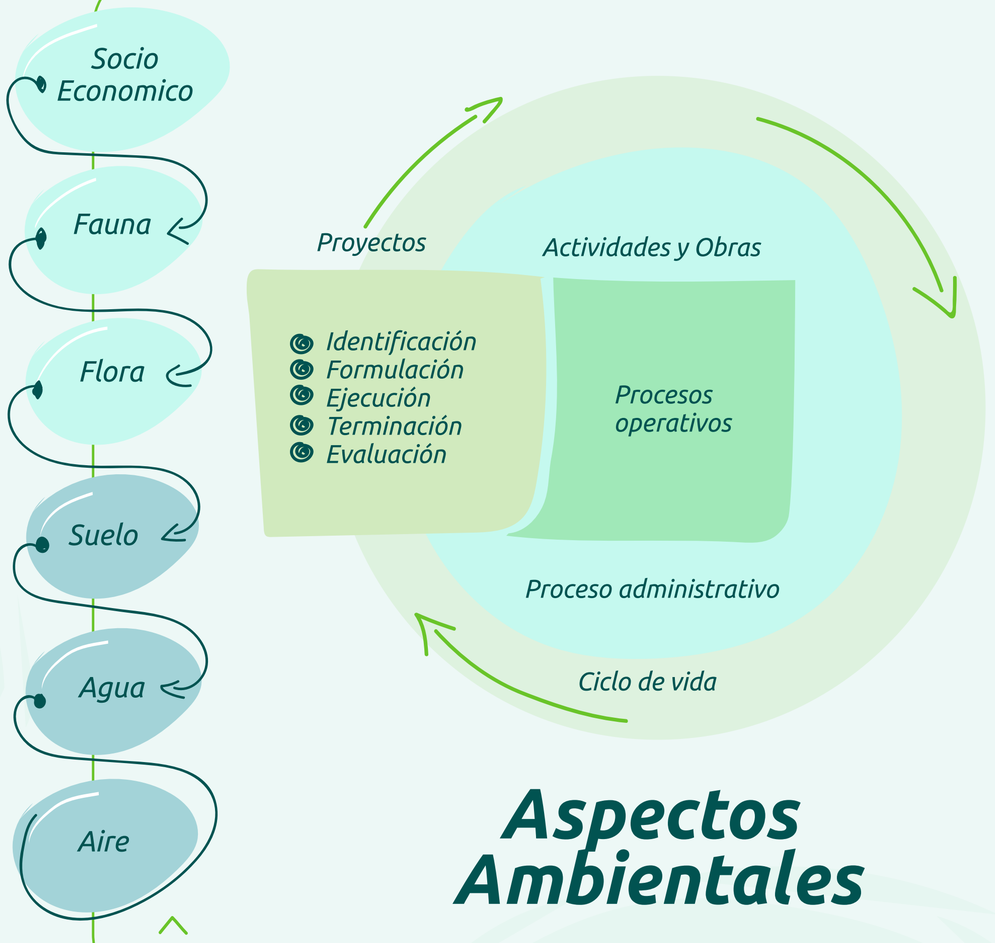
Aspectos e impactos ambientales en proyectos, obras y/o actividades

CENS, bajo la metodología Arboleda **simplificada identifica los aspectos ambientales q**ue interactúan con los componentes del medio ambiente: **Biótico y abiótico y socioeconómico**, tanto para las actividades que se desarrollan en las fases de los **proyectos** como las actividades que desarrollan dentro de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa, de manera general los aspectos ambientales tiene que ver con:

Consumo de Energía, Empleo de fuentes primarias de energía como diésel, gasolina, gas, así como el empleo de fuentes intermedias como la energía eléctrica, Consumo de Materiales e Insumos, Generación de expectativas en los Grupos de Interés, Intervención a la Estructura, Composición y Forma del Suelo, Emisión de Material Particulado y/o Emisión de Gases, Consumo de Inertes y Agregados, Emisión del Ruido Ambiental, Intervención de la Flora, Intervención de la fauna, Generación de Residuos, Consumo de agua, Intervención del Paisaje, Vertimiento de aguas residuales, Derrame o fuga de sustancias y/o residuos peligrosos como aceite hidráulico o aceite dieléctrico con o sin PCB's; después se procede **la estimación de los efectos ambientales** sobre cada componente, **caracterizarlos** si son ya sean positivos o negativos, directo e indirectos, etc., y valorarlos cuantitativamente y cualitativamente y determinar una escala de importancia ambiental, que va a definir los controles operacionales que permitan mitigar, disminuir, o compensar dichos efectos.

Como valor agregado, CENS basado en el Sistema de Gestión integral y específicamente el estándar ISO 14001:2015, **diseñó las matrices de aspectos e impactos ambientales**, tanto de sus **procesos como para proyectos**, teniendo en cuando el ciclo de vida de gestión de los activos (Planeación, Diseño, Compras, Almacenes, Construcción, Operación, Mantenimiento y Disposición final) y estableciendo controles operacionales, las cuales son la **hoja de ruta para asegurar el cumplimiento de los requisitos ambientales y la mejora del desempeño ambiental de la organización.**

Los impactos más significativos dentro de la gestión ambiental de CENS se aprecian continuación:



Aspectos Ambientales

IMPACTOS AMBIENTALES

- Desmejoramiento en las condiciones del recurso suelo(-)
- Desmejoramiento en las condiciones de los recursos fauna y flora (-)
- Desmejoramiento en las condiciones del recurso aire (-)
- Aceptación o rechazo del proyecto, obra o actividad (+)
- Aceptación en la cantidadd de residuos a manejar (-)
- Agotamiento de los Recursos Naturales Renovables y/o No Renovablles (+)
- Mejoramiento de la calidad de vida (+)

Muy Significativa	Medianamente Significativa	Significativa	Poco Significativa

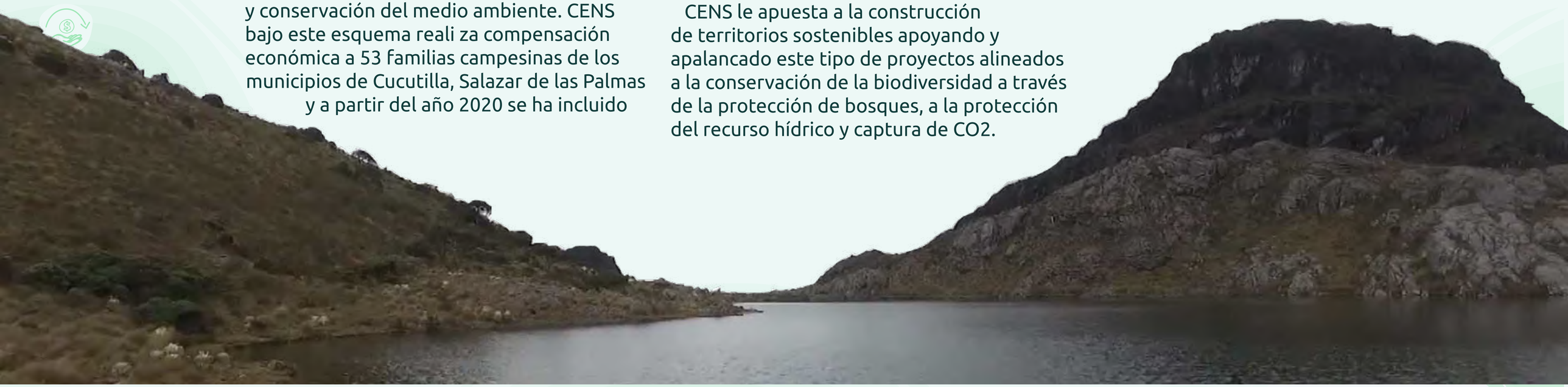
Nuestras acciones más destacadas alineados a la conservación de la biodiversidad y cuidado del agua

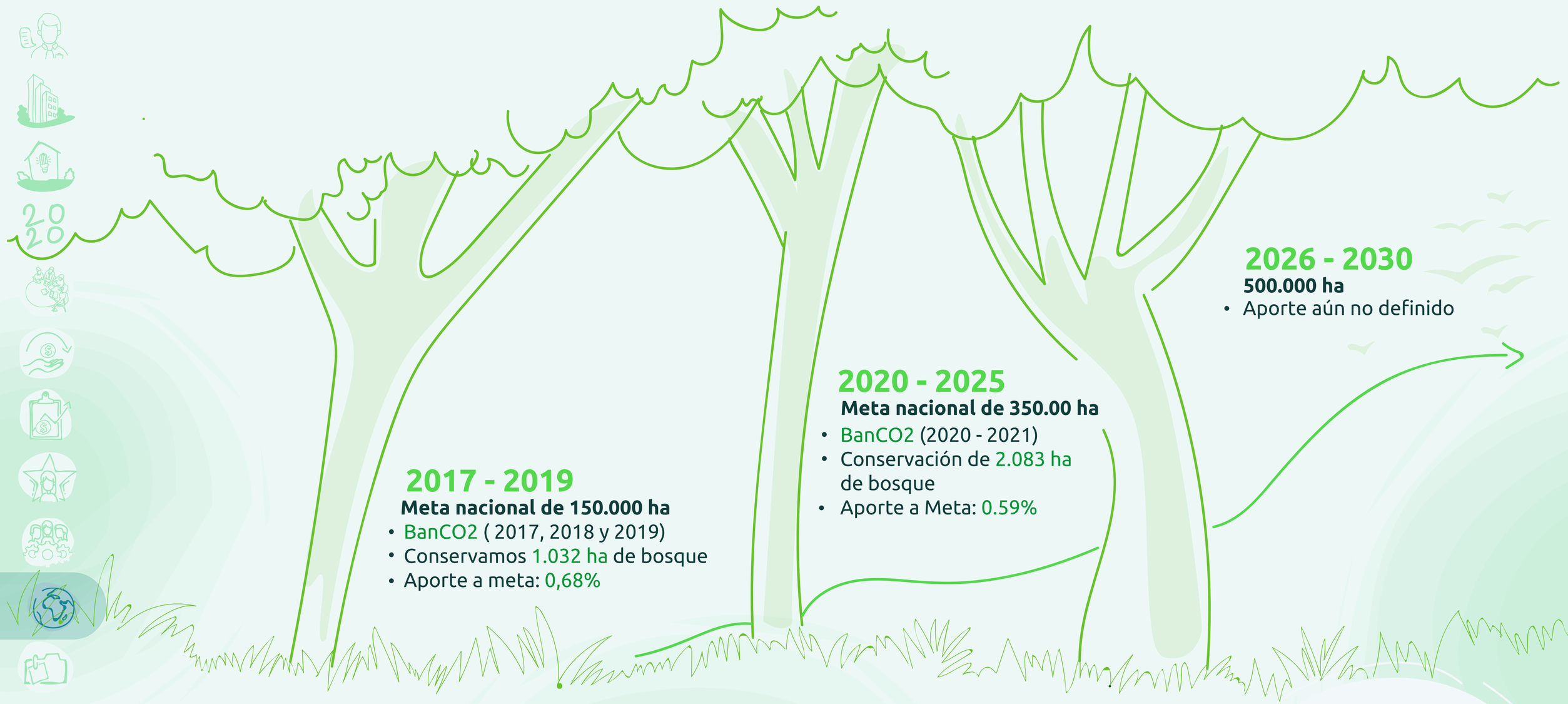
Pago por Servicios Ambientales-Convenio BanCO2

El Proyecto BanCO2, es el principal esquema nacional de Pago por Servicios Ambientales (PSA) de Colombia. Desde el año 2017 hemos sido parte de BanCO2 y hemos aunado nuestros esfuerzos para trabajar en asocio con la Autoridad Ambiental de Norte de Santander CORPONOR, por la protección y conservación del medio ambiente. CENS bajo este esquema reali za compensación económica a 53 familias campesinas de los municipios de Cucutilla, Salazar de las Palmas y a partir del año 2020 se ha incluido al municipio de Arboledas a este esquema. Dichas familias se encuentran asentadas en áreas estratégicas del Páramo de Santurbán y Parque Natural Sisavita con quienes promovemos la conservación de importantes ecosistemas naturales que son fuente de agua en nuestra región.

CENS le apuesta a la construcción de territorios sostenibles apoyando y apalancado este tipo de proyectos alineados a la conservación de la biodiversidad a través de la protección de bosques, a la protección del recurso hídrico y captura de CO2.

Según las metas de la Política Nacional Pago por Servicios Ambientales CENS tiene las siguientes contribuciones en el departamento de Norte de Santander:




2020
2017 - 2019
Meta nacional de 150.000 ha
• BanCO2 (2017, 2018 y 2019)
• Conservamos 1.032 ha de bosque
• Aporte a meta: 0,68%
2020 - 2025
Meta nacional de 350.00 ha
• BanCO2 (2020 - 2021)
• Conservación de 2.083 ha de bosque
• Aporte a Meta: 0.59%
2026 - 2030
500.000 ha
• Aporte aún no definido

Principales beneficios identificados

Se aumentaron las hectáreas a conservar un poco más del 200% llegando a **2083 Ha** Conservadas con coberturas vegetales de bosque y páramo, que hacen parte del corredor biológico Santurbán en los municipios de Arboledas, Cucutilla y Salazar de las Palmas.

Ampliación de cobertura a familias de otro municipio, declarados como zonas estratégicas de conservación de recursos eco sistémicos del Norte de Santander, **Nueva Jurisdicción Municipio De Arboledas.**

Más Familias Beneficiadas, aumentó en un 23%, para un total de **53 familias** beneficiadas, con la siguiente proporción: 43% de Cucutilla, 42% Salazar y 15% Arboledas.

Alianzas estrategicas para el fortalecimiento de capacidades en proyectos productivos en agricultura y ganadería, mediante capacitaciones, talleres, charlas,entre otros.

Gestión de proyectos productivos, formualción de dos (2) perfiles de proyecto orientados a las cadenas productivas ganadera y a la caficultura sostenible, en las zonas de Amortiguación de los parques Naturales Regionales Sisavita y Santurbán-Salazar, presenatdos a las Unidades Municipales de Asistencia Técnica UMATA, de las alcaldías de los municipios de Cucutilla y Salazar.

Mediante la metodología desarrollada por el IDEAM, la fundación Moore y la Universidad Nacional de Colombia denominada “Duque, A. (2011). Estimación de los contenidos de carbono en los bosques naturales de Colombia para el desarrollo de proyectos REDD. Bogotá D.C., se realizó la Medición de la huella de carbono del Bosque con un cálculo aproximado de 223.326,893 toneladas de CO2 que almacenan al año las 2083 has de bosque compensada.

BancO2®



Cuidado de Fauna en el Mantenimiento y operación de Subestaciones y Líneas

La protección y cuidado de la fauna y la flora en las áreas de influencia de las subestaciones y líneas de transmisión, son principios fundamentales en el mantenimiento de nuestro sistema eléctrico.

Por esta razón durante 2020 se realizó procedimiento de rescate de un espécimen de Zarigüeya con tres crías que llegaron a las instalaciones de la Subestación San Mateo buscando un lugar de refugio.

Las zarigüeyas son animales silvestres de la familia de los marsupiales de gran importancia en el ecosistema; son afectadas por la pérdida de su hábitat debido a la expansión urbana.



El rescate del animal se desarrolló con las medidas de cuidado precisadas para evitar el estrés en la madre y posibles afectaciones en las crías; el transporte y la liberación se realizaron de acuerdo con las indicaciones dadas por la Autoridad Ambiental competente y la Policía Ambiental, asegurando un entorno seguro para el animal y sus crías.





Gestiones en pro de la conservación a través del Plan de Compensación

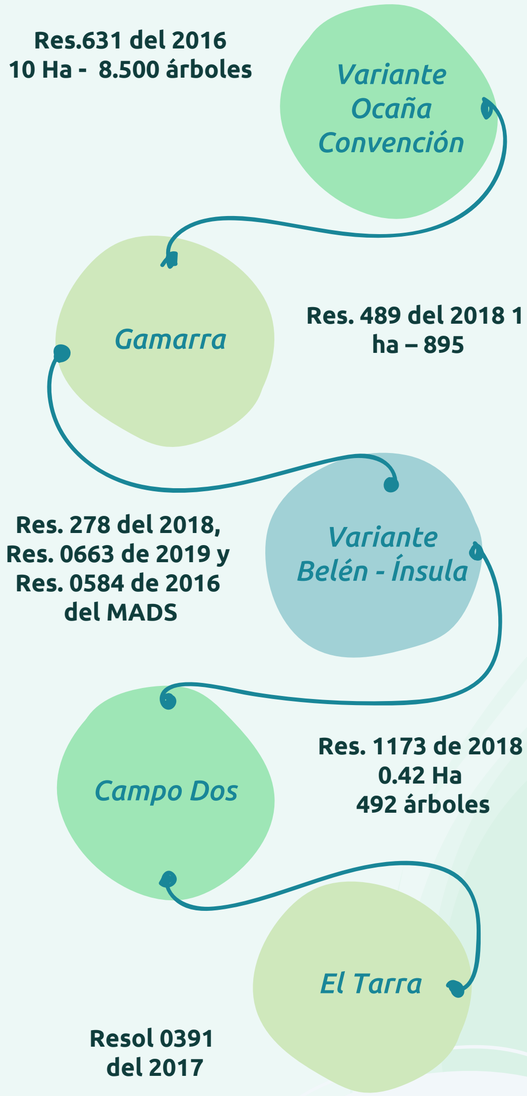
El Plan de Compensación de CENS, es la oportunidad para consolidar en el territorio la identidad de CENS como una organización responsable con el ambiente y comprometida con la conservación de la biodiversidad y la restauración de los ecosistemas.

Tiene como objetivo principal dar cumplimiento a compromisos y obligaciones establecidos por la autoridad ambiental relacionadas a la ejecución de proyectos licenciados y no licenciados, donde se tienen compromisos de compensación por pérdida de biodiversidad, al mismo tiempo que generar valor en las comunidades, el plan está enfocado en aportar a la rehabilitación y/o restauración de ecosistemas vulnerables, a través de la propagación de especies nativas, priorizando aquellas catalogadas como de alta amenaza o también de especies de crecimiento rápido, para que dentro de los plazos establecidos se realicen las diferentes etapas: siembra, conservación y monitoreo y se logren los resultados esperados como lo son: compensar las actividades de CENS en los territorios, recuperar los servicios eco sistémicos de las áreas intervenidas reflejados en la recuperación del bosque, disminución de la extinción de las especies amenazadas, conservar a fauna y el entorno natural.

Adicionalmente este plan de compensación tiene un valor agregado y es el componente de educación ambiental dirigido hacia las comunidades del área de influencia de los proyectos incluyéndolos en la etapa de siembra y a la academia por la formación de profesionales en restauración ecológica, y conservación de biodiversidad.

El plan consta de 6 compensaciones ambientales distribuidas de la siguiente manera:





Restauración y rehabilitación ecológica

Se destaca el aporte a la conservación de la biodiversidad en los diferentes municipios con una representación en restauración ecológica de 35 Ha en BsT distribuido de la siguiente manera 4 Ha BmsT en Cúcuta, 21 Ha BsTPreM en Cúcuta y 10 Ha BsTPreM en Ocaña; además en rehabilitación ecológica de 31 Ha con áreas estratégicas en Ocaña (10 Ha) y Cúcuta (21Ha); y así mismo en rehabilitación ecológica de 15 Ha BhT- Catatumbo con 5 Ha BhT Bosque de galería R.Catatumbo y 10 Ha BhT Humedales, se ha generado un aporte académico con 70 muestras biológicas, guías y resultad.

Se debe señalar que el área de conservación San Mateo la cual tiene 9.7 Ha de BmsT, consta de un mirador y un sendero ecológico de 500 mts, dentro de sus impactos positivos se puede destacar la educación ambiental a las comunidades, el aporte a la competitividad de la ciudad, y el aporte a la academia ha sido de gran valor agregado; en este sitio han sido reubicadas 420 epifitas con una supervivencia del 90%, se tiene capacidad para la producción de 30.000 plántulas/año, en cuanto a enriquecimiento se cuenta con 3.264 árboles nativos en 4Ha y dentro de los impactos positivos se resalta la formación de profesionales en restauración ecológica, y conservación de biodiversidad, por otra parte una pieza fundamental en todo esto es el recurso interno de CENS ya que esta obligación es ejecutada en un predio de propiedad de CENS generando impactos en disminución del riesgo de invasión, disminución de costos, cumplimiento legal.



Jornadas de siembra con comunidades

En 2020, en virtud de afianzar el relacionamiento con los grupos de interés CENS y en pro de dar cumplimiento a compromisos de ley, se llevó a cabo siembra de 8.945 árboles, desde los diferentes frentes que tiene la gestión ambiental en CENS, como un aporte significativo a la conservación de ecosistemas de la región, potencialización de los beneficios eco sistémicos y ayudando a las comunidades urbanas a adaptarse a los efectos del cambio climático.

Plan de compensaciones "Siembra con tus manos"

Dentro del plan de compensaciones se vinculó a Líderes comunitarios y comunidades del AID a las actividades de siembra de los diferentes proyectos, en total fueron 13 jornadas de siembra en los Municipios de: Cúcuta, Tibú,Aguachica, Ocaña y la participación de 280 personas.

Se ha llevado a cabo la siembra de 7.700 árboles distribuidos en los diferentes proyectos sujetos de compensación ambiental.





Desde la subgerencia de distribución, se llevó a cabo la siembra de 960 plantas para la revegetalización del parque Pamplonita que se encuentra a cargo de CENS y que es uno de los lugares emblemáticos donde se lleva a cabo el alumbrado navideño en Cúcuta.

Igualmente fueron entregadas a la Alcaldía de Cúcuta 500 plantas para la campaña de embellecimiento y ornato en diferentes puntos de la ciudad que adelanta dicha institución denominada ¡Lo juro, un voto, un árbol! y con la comunidad de doña Nidia se llevó a cabo la siembra de 200 plantas la cual fue liderada por el presidente de la JAC de la comuna 8 y con la participación de los habitantes del sector.

Mantenimiento de Subestaciones y líneas

Desde la subgerencia de Subestaciones y líneas, se desarrolló una actividad de siembra de 85 plantas, con la comunidad del sector km 8 vecinos de la subestación Los patios, ubicada en el municipio de Los Patios-Norte de Santander.

La actividad fue desarrollada como aporte social a la comunidad por el desarrollo de obras civiles desarrolladas al interior de la subestación requeridas por las actividades de expansión y reposición programadas por el área técnica en la vigencia 2020.

Especies sembradas y cantidades:

Ixoras: 74 plántulas **Agaves:** 11 Plántula





Hitos de Biodiversidad

Contratación de servicios ambientales e insumos y materiales para atender plan de compensación de CENS.

• Gestión predial en los diferentes municipios Tibú, Cúcuta, Ocaña, Campo Dos y Aguachica concertados.

• Rehabilitación ecológica de 35 Ha BsT en los municipios Cúcuta y Ocaña.

• Rehabilitación ecológica de 31 Ha en áreas estratégicas en los municipios Cúcuta y Ocaña.

• Rehabilitación ecológica de 15 Ha BhT-Catatumbo en el municipio de Tibú.

• Aportes significativos a la academia en educación ambiental y capacitación a la comunidad del área de influencia de los proyectos.

• Conformación Primera área de conservación de BmsT con 9.7 Ha, ubicada en el casco urbano de Cúcuta.

• Construcción de mirador y sendero ecológico de 500 mts en el área de conservación San Mateo.

• Socializaciones a diferentes grupos de interés gobierno, académico, cultural y social.

• Siembra de 7700 especies para dar cumplimiento a las compensaciones ambientales de los proyectos.

• Siembra voluntaria de 1245 plantas para embellecimiento de zonas de área de influencia de CENS.

• Aporte de material a la Alcaldía de Cúcuta vegetal para embellecimiento y ornato en el municipio.

• Implementación de controles ambientales, sociales y técnicos en cumplimiento de las Licencias Ambientales de los proyectos comisionados: Sur Cesar, Conexión Tibú, Variante Belén-Ínsula, variante Ocaña-Convención.

• Implementación de controles ambientales en las actividades de mantenimiento de líneas por actividades de poda bajo líneas de 115 kV en 387.19 km de red y obras civiles en subestaciones eléctricas

Estrategia Climática

Tema material

GRI 103-1

La política nacional de biodiversidad, establece principios, en los cuales definen la diversidad biológica como patrimonio de la nación, su importancia y el valor estratégico para el desarrollo del país, por esta razón, CENS, reconociendo estos principios y alineados con la estrategia empresarial del grupo EPM de gestión integral del recurso hídrico y biodiversidad, incluye dentro de la política ambiental empresarial lineamientos con accionar proactivo, enfoque preventivo y uso racional de los recursos de emplea.

Así compartimos valor

Mantenemos un compromiso permanente con la conservación y preservación de la especies, reconociendo que la biodiversidad es vital para nuestra existencia por los servicios ambientales que se derivan de ella y por sus múltiples usos, el agua que tomamos y el aire que respiramos están ligados a ciclos naturales con gran dependencia en la biodiversidad, la capacidad productiva de los suelos depende de su diversidad biológica, y muchos otros servicios ambientales de los cuales depende nuestra supervivencia.

Reflejado en las medidas orientadas a reducir los impactos sobre los componentes frágiles de la biodiversidad o las áreas de importancia biológica, que conviven con nuestra infraestructura eléctrica, a lo largo del área de influencia y durante todo el ciclo de vida de los activos existentes en ella, definidas para el desarrollo de proyectos, obras o actividades, las cuales son de carácter obligatorio o discrecional.

En 2020, nuestra acción ambiental Integral en materia de Biodiversidad se concreta en: identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, análisis de alertas y restricciones ambientales, elaboración de estudios de Impacto Ambiental y planes de manejo, plan de compensación, y acciones discrecionales orientadas a la conservación de zonas estratégicas como lo es el Proyecto Banco2 o el cuidado de fauna en el Mantenimiento del sistema T&D.

Alineación Estratégica

ODS



Grupos de interés



Producción y Consumo Sostenible

GRI 103-2 GRI 302-4 GRI 307-1

Consumo de combustibles y Consumo de energía Eléctrica

CENS, dentro de los lineamientos de su política ambiental, plantea como filosofía el uso racional de los recursos que emplea, lo anterior se logra a través de una adecuada planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, con el propósito de garantizar el desarrollo sostenible, previniendo y controlando los impactos ambientales.

El consumo responsable es una actitud que implica la toma de decisiones bien pensadas sobre los recursos que se usan, los productos que se compran o los servicios que se contratan considerando satisfacer las necesidades sin excesos y previendo las consecuencias ambientales, sociales y económicas.

Por lo tanto, lograr que el consumo de recursos como agua, energía, materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades del negocio, sea racional y eficiente, depende en su mayoría de las buenas practicas implementadas y de la cultura empresarial al respecto.

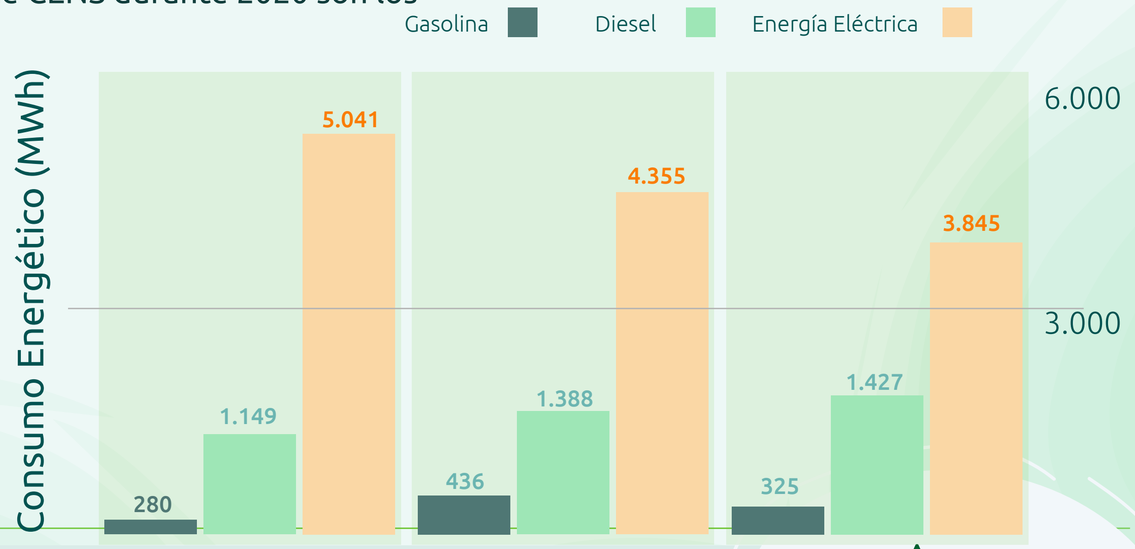
El reto para gestión ambiental es trabajar continuamente en ser trasformadores y multiplicadores de actitudes tanto al interior de la empresa como con los grupos de interés, a fin de conservar y preservar nuestro entorno.

Los comportamientos en los consumos energéticos no renovables en las instalaciones de CENS durante 2020 son los siguientes:

Año 2018

Año 2019

Año 2020



Consumo energético por fuente de energía

En 2020, se observa un aumento en el consumo de energía eléctrica del 16% respecto a 2019, el 56% corresponde a las subestaciones, el 40% sedes administrativas, 4% las Oficinas de atención clientes y otras.

El mes con mayor consumo fue Enero: con 563,362MWh, las causas principales del aumento del consumo de energía eléctrica son: la inclusión de 3 nuevas subestaciones: Buturama, Campo dos y Gramalote, 1 localidad:

La Gabarra; el aumento en subestaciones es por ejecución de obras civiles y obras eléctricas de expansión y reposición de equipos; otra razón es la inclusión de datos de otros medidores, que anteriormente no se tenía en cuenta, en la subestación Belén y San Mateo.

En consumo de diésel en relación a 2019, disminuyo un 17%, porque: no se registró el consumo de combustible de un vehículo o que fue dado por pérdida total y que mantenía consumo promedio en de 64 gal/mes; en cuanto al consumo de gasolina se redujo un 36% con respecto al 2019; de manera general se registraron reducciones de consumo para vehículos tanto diésel como gasolina, debido a la disminución y priorización de actividades propias del negocio, como medidas frente al COVID-19.



Consumo energético por usos de energía

Consumo Energético (MWh)

Fuente	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2019
Energía Eléctrica	3.845	4.355	5.041	78%	16%
Diesel	1.427	1.388	1.149	18%	-17%
Gasolina	325	436	280	4%	-36%
Total Consumo Interno	5.597	6.179	6.481	100%	5%
Consumo Externo	61	671	0	0%	
Total Consumo	5.658	6.850	6.481	100%	-5%

Consumo Energético (MWh)

Uso de energía	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2019
Subestaciones	1.526	1.744	2.875	56%	65%
Edificios administrativos	2.222	2.476	1998	40%	-19%
Oficinas atención al cliente	74	113	42	1%	-63%
Otras actividades	23	23	126	3%	460%
Total Consumo	3.845	4.355	5.052	100%	16%

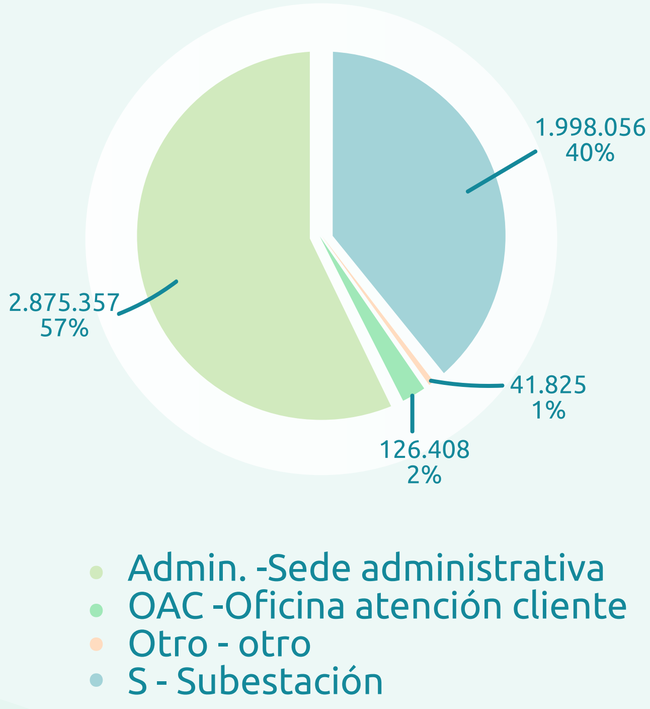
Fuente: Aplicativo Idsos

En Otras instalaciones aumento el 460% por la inclusión de otros medidores en Club de, Bodega de almacenamiento 1 y del Parque cultural Pamplonita, el cual tiene la carga del encendido de fuentes y alumbrado por temporada navideña.

En cuanto al consumo de diésel en relación con el año anterior, se refleja una disminución del 17%, lo anterior se debe a que no se registró el consumo de combustible del vehículo cuya placa es OWN307, el cual fue reportado en el mes de febrero como pérdida total y tenía consumo promedio en vigencias anteriores de 64 gal/mes.

En cuanto al consumo de gasolina se redujoun 36% con respecto al 2019; de manera general se registraron reducciones de consumo para vehículos tanto diésel como gasolina, debido a la disminución y priorización de actividades propias del negocio.

Consumo energético por Uso (mwh)



Gestión a destacar en ahorro y uso eficiente de Energía

En 2020, en cumplimiento al programa de ahorro y uso eficiente de energía, se desarrollaron las siguientes acciones:

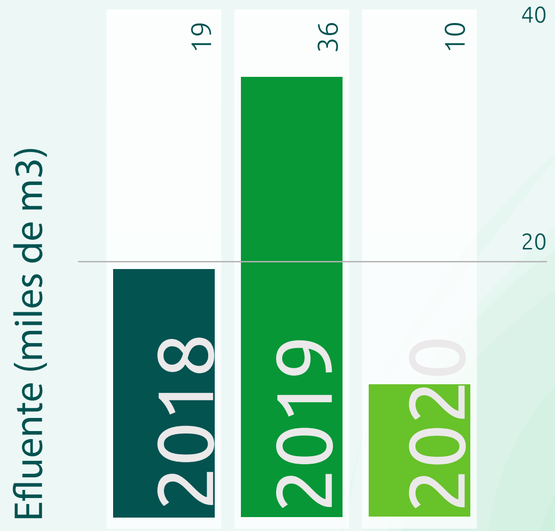
Monitoreo de consumos de energía en infraestructuras y sedes de CENS, el registro de consumos de combustibles de vehículos propios usados en el desarrollo de actividades, la consolidación y actualización de la línea base de consumo energético de sede Sevilla.

En cuanto a eficiencia energética se realizó la validación de la guía con los lineamientos ISO 14:0001, se hizo la compra menor para la adquisición de 2 analizadores de red, los cuales fueron instalados en dos edificios Luis Alberto Rangel y Edificio CENS 60 años de la Sede Sevilla, a fin de realizar un comparativo de consumos, generando un histórico de consumo en u año de medición.

Efluentes Origen, destino y tratamiento

GRI 306-1

Con respecto al año anterior, para la vigencia 2020 se presenta una disminución del caudal de agua vertida, en un 48%, el cual corresponde a 19m3 consumidos por las todas sedes reportadas y que a su vez son abastecidas por el servicio de acueducto y alcantarillado de cada municipio donde se localizan, dicha variación significativa obedece principalmente a la disminución de afluencia y permanencia de personas en las instalaciones de CENS, producto del aislamiento obligatorio y selectivo, determinado por el gobierno nacional como medidas de prevención frente al COVID-19, quienes hacen uso de las instalaciones sanitarias, agua para el consumo, lavado de utensilios de aseo, riego de jardines, entre otros.



Tal como lo establece el artículo 2 de la resolución 631 del 2015 delMINIAMBIENTE, los vertimientos realizados por el consumo de agua en las sedes o infraestructuras reportadas, se catalogan como Aguas Residuales Dómesticas (ARD), ya que provienen de la descargas de servicios sanitarios, duchas y lavamanos, de las áreas de cocinas y sifones o pocetas para el lavado de elementos de aseo, o del lavado de piso y paredes, riego del jardín, entre otros; estos vertimientos son descargados al alcantarillado público municipal de donde se localizan cada una de las sedes y el tratamiento está a cargo del operador de este servicio público autorizado, mediante los planes de saneamiento manejo de vertimientos correspondiente (PSMV).

Origen del Efluente (Miles de m3)

Uso de energía	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2019
Doméstico	10	36	19	100%	-47%
Total	10	36	19	100%	-47%

Fuente: Aplicativo Idsos

Generación de residuos

GRI 306-2

En la vigencia 2020, se observa aumento considerable de los residuos biodegradables en 11542% respecto a 2019, lo anterior obedece a la inclusión de la generación de residuos provenientes de las actividad de tala y poda del proceso de mantenimiento de los procesos del negocio T&D con un promedio de generación mensual de 569,5 ton. En cuanto a los residuos especiales la variación fue de un 36% respecto al año anterior, a causa de la generación de escombros de postes de concreto provenientes de los proyectos de remodelación o reposición, la disminución del 37% de residuos reciclables no peligrosos, de los residuos ordinarios en 41% y de los residuos peligrosos en 27% comparado con los datos 2019, es a causa de la disminución de afluencia y permanencia de personas en las instalaciones de CENS y de priorización de actividades producto del aislamiento obligatorio y selectivo, determinado por el gobierno nacional como medidas de prevención frente al COVID-19.

Residuos generados (toneladas)

Grupo	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2019
Biodegradables	39	54	6.272	82%	11,542%
Especiales	950	762	1.035	14%	-36%
Reciclables no peligrosos	544	251	158	2%	-37%
Ordinarios e inertes	7	22	13	0%	-41%
Peligrosos	17	252	183	2%	-27%
Total	1.558	1.341	7.660	100%	471%

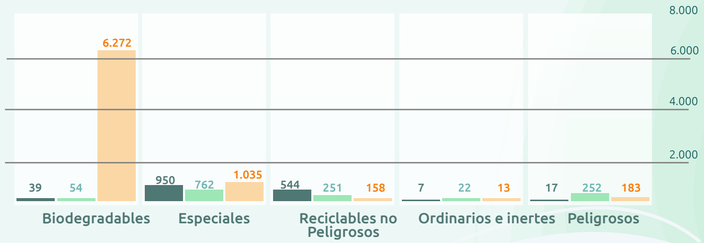
Fuente: Aplicativo Idsos

Año 2018

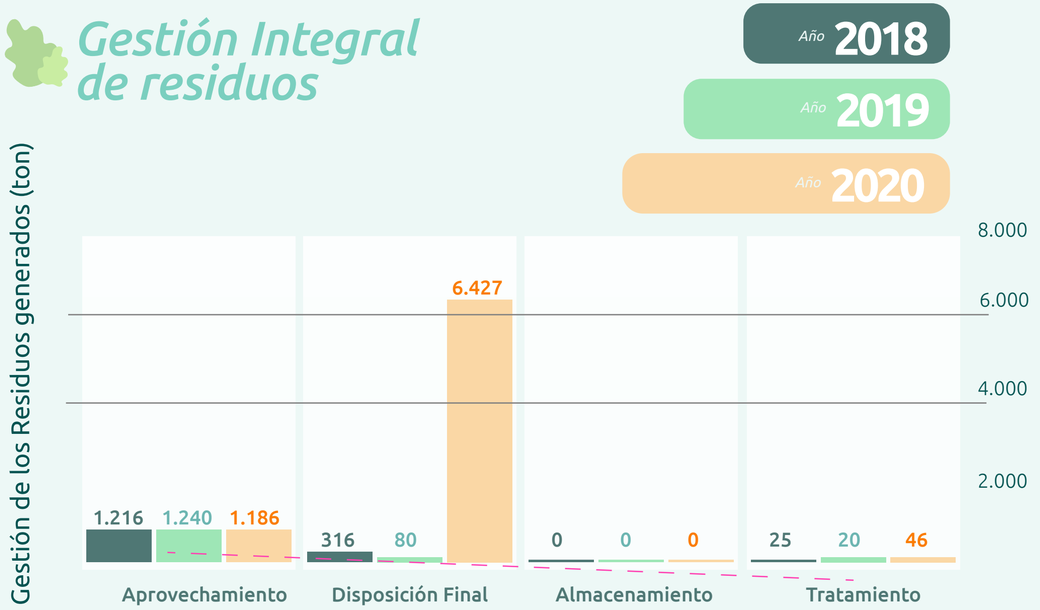
Año 2019

Año 2020

Residuos generados (ton)



Gestión Integral de residuos



Residuos generados (toneladas)

Tipo de gestión	2018	2019	2020	%	Variación 2020/2019
Aprovechamiento	1.216	1.240	1.186	15%	-4%
Disposición final	316	80	6.427	84%	7,918%
Almacenamiento	1	0	0	0%	
Tratamiento	25	20	46	1%	131%
Total	1.558	1.341	7.660	100%	471%

Fuente: Aplicativo Idsos

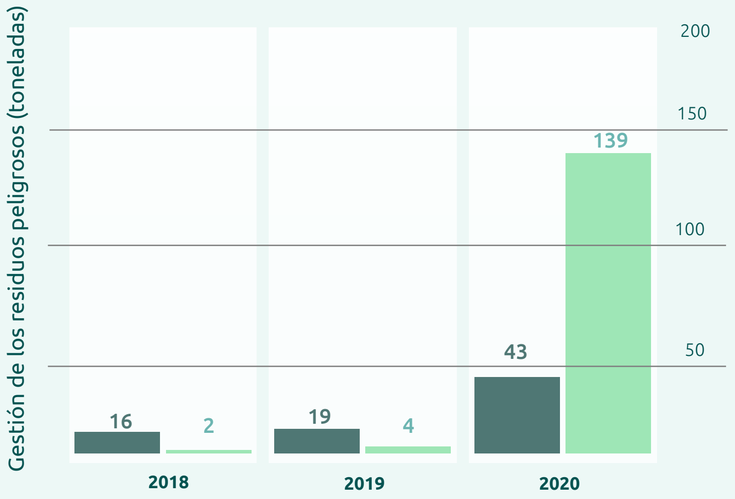
Conforme la gestión dada a los residuos en 2020, la disposición final tuvo una variación del 7918%, por la generación de 627 ton residuos de poda y tala los cuales corresponde al 97,6% del total de residuos dispuestos, también se reportan 137 ton dispuestas en celda de seguridad de aguas aceitosas, residuos impregnados láminas de acero, envases y maderas, producto de la limpieza de la antigua planta generadora de Tibú. En cuanto al tratamiento de los residuos la variación es de 131%, y corresponde en su mayoría al tratamiento de 34,5 ton de residuos extraídos del mantenimiento de trampas de aceite de 7 subestaciones cuyo peso fue calculado en base al volumen extraído por la densidad del agua realizado en los meses de noviembre y diciembre y al tratamiento de 4,8 ton de Aceites minerales (líquidos) de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y/o los elementos contaminados con éstos.

Gestión de Residuos Peligrosos

GRI 306-4

La gestión de Residuos Peligrosos en la vigencia 2020 aumentó un 129% respecto a la cantidad de residuos tratados en 2019, debido al tratamiento de 34,5 ton de residuos extraídos del mantenimiento de trampas de aceite de 7 subestaciones cuyo peso fue calculado en base al volumen extraído por la densidad del agua realizado en los meses de noviembre y diciembre y al tratamiento de 4,8 ton de Aceites minerales (líquidos) de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y/o los elementos contaminados con éstos.

En cuanto a la disposición final de residuos peligrosas aumento en 3151% debido a que en este reporte se incluyó los residuos generados en la limpieza de la antigua planta generados de la subestación Tibu, aprox 137 ton , se resalta también el tratamiento de 21kg de residuos contaminados con Pcb`s.



Gestión de los residuos peligrosos (toneladas)

Tipo de gestión	2018	2019	2020		%		Variación 2020/2019
Almacenamiento	0	0	0		0%		
Tratamiento	16	19	43		24%		129%
Disposición final	2	4	139		76%		3.151%
Aprovechamiento		0	228	0	0%	-100%	
Total		17	252	183	100%	-27%	

Fuente: Aplicativo Idsos

Gestión a destacar en materia de residuos

• Primer reporte de residuos biodegradables de poda y tala generados en las actividades mantenimientos del sistema de trasmisión y distribución de CENS.

• En cuanto a las acciones del PGIR, se realizó la actualización del documento oficial, adicionando el componente para la gestión de residuos generados en la prevención del contagio del Covid-19 y la actualización del código de colores.



• Gestiones y adecuaciones pertinentes para la aplicación de nuevo código de colores para separación de residuos en todas las sedes, así como la actualización de rutas y de los Ecomapa de Sevilla.

• Retiro masivo de las papeleras de los puestos de trabajo, como prevención en la propagación del coronavirus y como medida para la cultura de separación adecuada de los residuos.

• Campañas de sensibilización para dar a conocer al personal del código de colores de residuos.

• Disposición final de aguas aceitosas provenientes de las actividades de extracción y limpieza de trampas de subestaciones de

manera segura y cumplimiento la normativa.

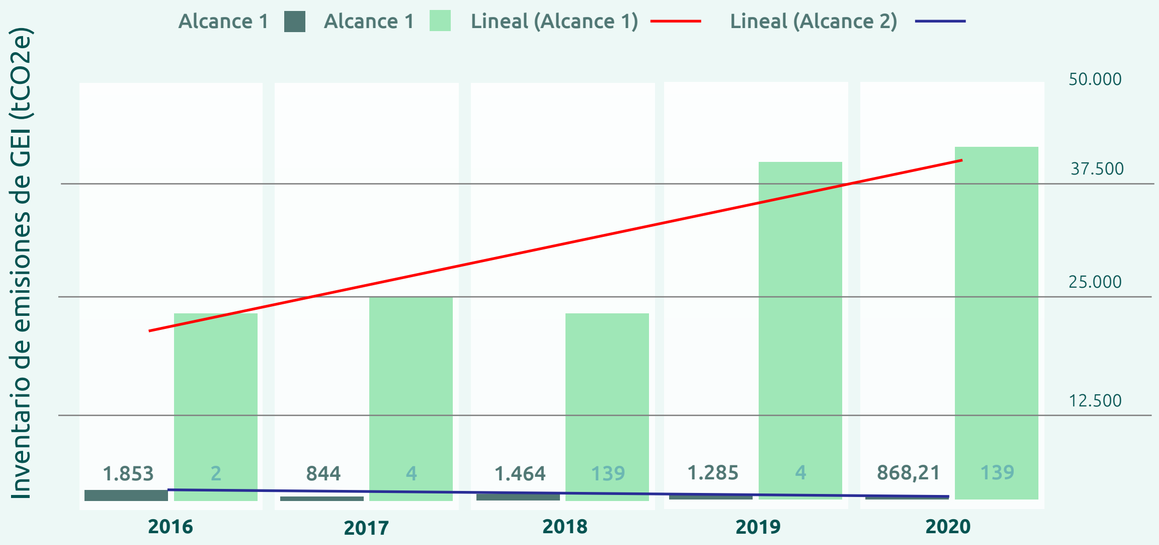
• En cuanto a residuos peligrosos, se realizaron 11 jornadas de recolección para el tratamiento de 16,3 Ton de RESPEL, se gestionó el aprovechamiento y tratamiento a través del programa Puntos Verdes de 5896 medidores dados de baja por el equipo de Perdidas.

Nuestras Emisiones de Gases de Efecto Invernadero – GEI

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 305-1

GRI 305-2 GRI 305-3

CENS reconoce que a través del desarrollo de las actividades propias del negocio, es responsable de un aporte de Emisiones de Gases Efecto Invernadero contemplados en los alcances 1 y 2 de GHG Protocol, 2011, el cual referencia la medición de los gases a reportar ocasionados por el consumo de combustibles del parque automotor, plantas de emergencia, uso de extintores de CO2 y Solkaflam, fugas refrigerantes de aire acondicionado, fugas de Hexafluoruro de Azufre (SF6) usados en Interruptores y equipos eléctricos, consumo de energía eléctrica en instalaciones.



Origen del Efluente (Miles de m3)

Uso de energía	2016	2017	2018	2019	2020
Alcance 1	1.853	844	1.464	1.285	868
Alcance 2	22.194	25.198	23.882	36.898	39.915
Total	24.047	26.042	25.346	38.183	40.783

Fuente: Aplicativo Idsos

Se presenta un aumento considerable respecto al año 2019, debido principalmente a un incremento 8% de las pérdidas de electricidad en el sistema de T&D con relación a 2019.

Hitos de producción y consumo sostenible

• Monitoreo de consumos de energía en infraestructuras y sedes de CENS, el registro deconsumos de combustibles de vehículos propios usados en el desarrollo de actividades, la consolidación y actualización de la línea base de consumo energético de sede Sevilla.

• En cuanto a eficiencia energética se realizó la validación de la guía con los lineamientos ISO 14:0001, se hizo la compra menor para la adquisición de 2 analizadores de red, los cuales fueron instalados en dos edificios Luis Alberto Rangel y Edificio CENS 60 años de la Sede Sevilla, a fin de realizar un comparativo de consumos, generando un histórico de consumo en u año de medición.

• El consumo de energía eléctrica en sedes administrativas bajo un 19% y el de Oficinas de atención Cliente un 54% respecto a 2019, por la baja afluencia del personal a causa de las medidas adoptadas frente al COVID-19.

• En consumo de diésel y gasolina en relación a 2019, disminuyó un 17%, en cuanto al y un 36% respectivamente, respecto al 2019.

• Disminución del caudal de agua vertida, en un 48%, el cual corresponde a 19m3 consumidos por las todas sedes reportadas y que a su vez son abastecidas por el servicio de acueducto y alcantarillado de cada municipio donde se localizan.

• Primer reporte de residuos biodegradables de poda y tala generados en las actividades mantenimientos del sistema de trasmisión y distribución de CENS.

• En cuanto a las acciones del PGIR, se realizó la actualización del documento oficial, adicionando el componente para la gestión de residuos generados en la prevención del contagio del Covid-19 y la actualización del código de colores.

• Gestiones y adecuaciones pertinentes para la aplicación de nuevo código de colores para separación de residuos en todas las sedes, así como la actualización de rutas y de los Ecomapa de Sevilla.

• Retiro masivo de las papeleras de los puestos de trabajo, como prevención en la propagación del coronavirus y como medida para la cultura de separación adecuada de los residuos.

• Disposición final de aguas aceitosas provenientes de las actividades de extracción y limpieza de trampas de subestaciones de manera segura y cumplimiento la normativa.

• En cuanto a residuos peligrosos, se realizaron 11 jornadas de recolección para el tratamiento de 16,3 Ton de RESPEL, se gestionó el aprovechamiento y tratamiento a través del programa Puntos Verdes de 5896 medidores dados de baja por el equipo de Perdidas.

Capacitación y sensibilización en temáticas ambientales con Grupos de Interés

Fortalecer la cultura ambiental, es una actividad continua que permite generar y fortalecer los vínculos del relacionamiento con losgrupos de interés, la educación ambiental busca al transferencia de conocimientos y enseñanzas a la comunidad y población trabajadora, respecto a la protección de nuestro entorno natural, la importancia fundamental sobre resguardar el medio ambie nte, con el fin de generar hábitos y conductas amigables con el ambiente y que le permitan a todas l as personas tomar conciencia de los problemas ambientales existentes en nuestros territorios. En 2020 se generando diferentes espacios, través de espacios presenciales guardando los protocolos de bioseguridad y de medios masivos, alrededor de temáticas como:

• Informar a los grupos de interés sobre la ejecución del proyecto Plan de compensación ambiental: con los siguientes resultados:

4 reuniones de socialización con alcaldías municipales, 13 reuniones de socialización con 20 líderes comunitarios, 1 reunión de

socialización con empresa de aseo Aguachica, 2 reuniones de socialización con CAR.

• Socializar a los diferentes grupos de interés sobre las características y beneficios del proyecto Plan de compensación ambiental, a través de piezas comunicacionales difundidas vía Whatsapp, comunicando 500 habitantes aprox. de las comunidades del AID, la ubicación del proyecto, objetivos y alcances, contribución al cuidado del medio ambiente y beneficios.

• Educación socio ambiental en instituciones educativas dentro del área de influencia de subestaciones eléctricas durante el I trimestre, llegando a 141 estudiantes en 4 instituciones educativas, con el fin de informar aspectos relacionados a las temáticas del servicio de la energía a través del acompañamiento social y lúdico de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S.P, la importancia de la utilización adecuada de la energía con el fin de asumir una responsabilidad frente al manejo de dicho servicio público y la protección y el cuidado del medio ambiente y los entornos.

Incentivos tributarios para el mejoramiento ambiental

El establecimiento de instrumentos económicos y financieros para la gestión ambiental en Colombia, se convierten en desarrollos de los planteamientos establecidos en la Constitución Política Colombiana, cuyo artículo octavo hace referencia a la “obligatoriedad del Estado y de las personas para proteger las riquezas culturales y naturales de la nación.”, dicho planteamiento no es ajeno a nuestra gestión empresarial, la cual se ordena para este caso bajo el lineamiento número 3 de nuestra política ambiental la cual nos compromete a mejorar continuamente el desempeño ambiental en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas a través de la implementación de prácticas de Producción Más Limpia y Sistema de Gestión Ambiental; muestra de ello CENS durante el año 2020 materializó dichos propósitos a través de los siguientes acciones y/o inversiones:



INCENTIVO	DESCRIPCION	BENEFICIO AMBIENTAL
Certificado ambiental que acredita descuento en el impuesto de renta equivalente al 25% sobre la inversión.	• Inversión voluntaria de $309.600.000 de proyectos encaminados al control del medio ambiente o la conservación y mejoramiento del medio ambiente. • Convenio BANCO2 para pagos por servicio ambientales a 43 familias ubicadas en zonas de amortiguación del Parque Natural Regional Santurbán en Salazar y Parque Natural Regional.	• Conservación de servicios hidrológicos. • Conservación de la biodiversidad, evitando la deforestación en zonas estratégicas. • Reducción de la huella de Carbono, Compensación de 24,047.00 tonCO2/año.

INCENTIVO	DESCRIPCION	BENEFICIO AMBIENTAL
Certificado ambiental que acredita descuento en el impuesto de renta equivalente al 25% sobre la inversión.	• Inversión voluntaria de $ $1.882.075.360 en proyectos encaminados al control del medio ambiente o la conservación y mejoramiento del medio ambiente. • Promover el uso de tecnologías limpias mediante la adquisición de 636 transformadores de distribución ecológico con nivel de tensión de 34.5/13.2/7.6 kV, inmerso en aceite dieléctrico vegetal obtenido a partir de semillas de soya y aditivo de clase comestible, con destinos la operación segura del Sistema Eléctrico de CENS..	• Disminución significativa en la presión de recursos naturales como agua y energía. • Mitigación de impactos como: agotamiento de la capa de ozono, generación de smog, calentamiento global, uso de combustibles fósiles, contaminación atmosférica, la afectación de la salud humana y de los ecosistemas en general • Ante un derrame, el aceite por biodegradabilidad, posee alta contención en superficies, ya que la velocidad de infiltración del aceite vegetal en el suelo es lenta.

INCENTIVO	DESCRIPCION	BENEFICIO AMBIENTAL
Certificado ambiental que acredita descuento en el impuesto de renta equivalente al 25% sobre la inversión	• Inversión voluntaria de $74.200.600.00 de Bienes, equipos o maquinaria para el monitoreo y procesamiento de información sobre el estado de calidad o comportamiento de los vertimientos, residuos y/o emisiones • Construcción de bodega en la Regional Tibú y adecuación de bodegas en Cúcuta para el almacenamiento adecuado de Residuos Peligrosos – RESPEL- y No Peligrosos	• Preservación de recursos naturales renovables y del medio ambiente. • Almacenar adecuadamente los residuos, reducción el riesgo de contaminación cruzada y generación de estrategias para fortalecer el aprovechamiento de los mismos. • Promover economía circular Articulando la Política Nacional y los Planes de Gestión Integral de Residuos Municipales y Empresarial. • Incremento en la vida útil de los rellenos sanitarios.

Logros destacados

Inversiones innovadoras y tecnológicas en la región Norte Santandereana y Sur de Cesar logrando impactar de manera positiva en el territorio generando beneficio ambiental.

Se logró un trabajo mancomunado con CORPONOR donde gracias a las inversiones mencionadas se logran las certificaciones ambientales respectivas para acceder al descuento en renta que ascendió a un valor total de 562 millones aprox.

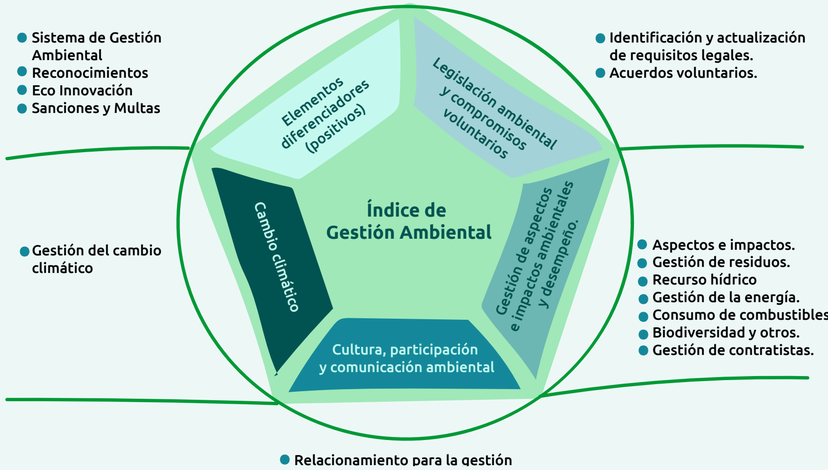
Indicadores de desempeño

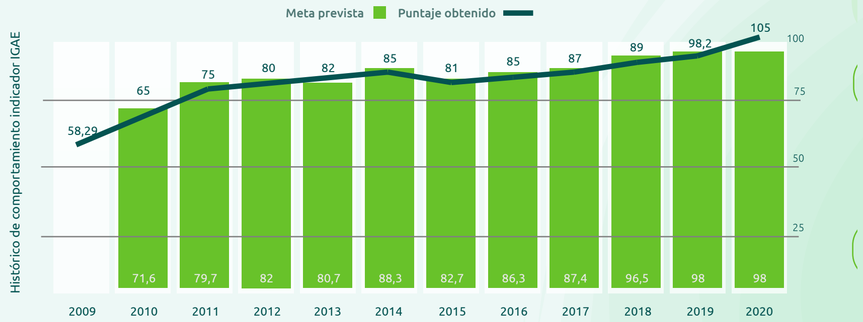
Evaluación Índice de gestión Ambiental

Empresarial Como es tradición en 2020, se cumplió la décimo primera evaluación del índice de gestión ambiental empresarial, dicha evaluación se ha constituido como un instrumento que tiene por objeto monitorear de forma anual el cumplimiento de la Política Ambiental y sus lineamientos a nivel interno y externo. Dicha evaluación es realizada a nivel de Grupo Empresarial revisando diversas prácticas ambientales y sus resultados alineados a ejes de gestión como legislación ambiental y compromisos voluntarios (eje 1), gestión de aspectos e impactos ambientales (eje 2), Cultura, participación y comunicación ambiental (eje 3), cambio climático (eje 4) y elementos diferenciadores (eje 5) y sus subcategorías.

Sus resultados nos ratifican el compromiso que tenemos como organización y nos alientan a seguir trabajando de una forma articulada para que nuestros negocios sigan siendo sostenibles y ambientalmente responsables con nuestro entorno y generando valor agregado a nuestros diferentes grupos de interés.

En este último año de evaluación obtuvimos un satisfactorio resultado de 105%, un 7% más de la meta planteada para este año. Dentro de los factores a destacar fue la obtención de 50 puntos adicionales por el eje de elementos diferenciadores el cual hace cuenta a diversas acciones en el marco del sistema de gestión ambiental, eco innovación, cero multas o sanciones y reconocimientos recibidos en el año de gestión.





Presupuesto Ambiental

Durante 2020 la organización destino significativos recursos para operar la Gestión Ambiental empresarial en los diferentes componentes. A continuación, se indican los recursos tanto de inversión como costo y gasto para la operación de los negocios de transmisión, distribución y comercialización de CENS.

Presupuesto ambiental total 2020 (COP millones)	
Presupuesto ambiental Línea de Inversión	$ 1.587.288.328
Presupuesto ambiental Línea de Costos y gastos	$ 2.513.180.856
Total	$ 4.100.469.184

Presupuesto ambiental – Línea de Inversión 2020 (COP millones)

Gestión social	Manejo de impactos ambientales y sociales	Medio físico	Gestión ambiental	Medio Biótico	Compensaciones forestales	Estudios ambientales y sociales	Otros	Programa de arqueología	Contribución a la construcción de territorios sostenibles	Gestión técnica de trámites ambientales	Gestión para el relacionamiento y comunicación	Total
					$ 1,587,288,328							$ 1,587,288,328

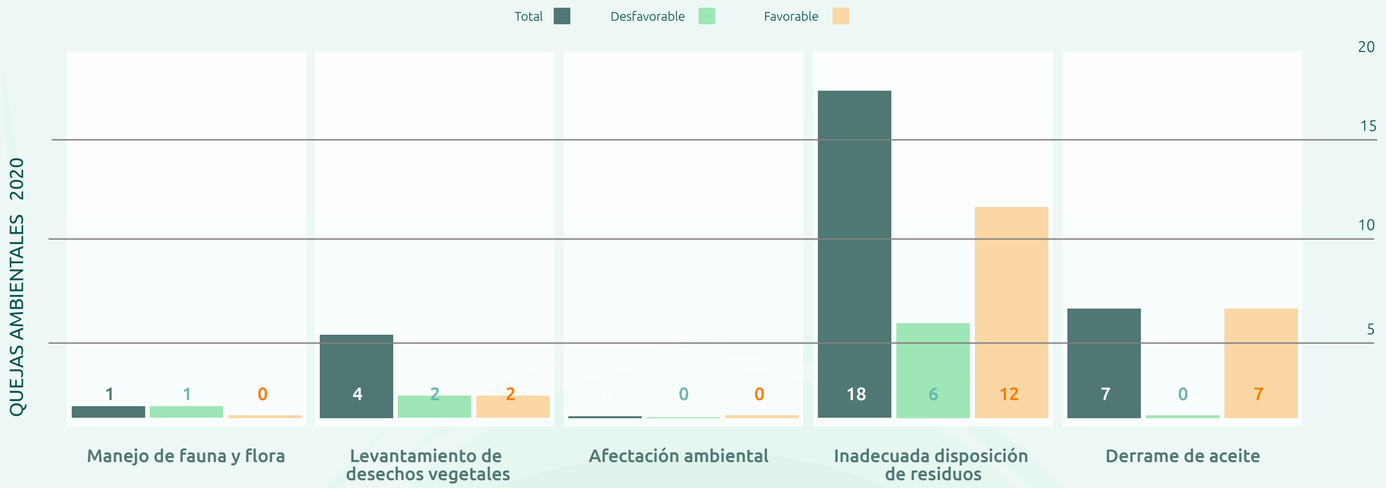
Presupuesto ambiental – Línea de Inversión 2020 (COP millones)

Manejo de impactos ambientales	t	Gestión para la protección y mejoramiento del entorno Ambiental	Gestión hidrológica y meteorológica	Gestión técnica de trámites ambientales	Estudios ambientaless	Otras actividades ambientales 2	Total
$ 2,350,085,365	$ 21,063,359	$ 72,634,196		$ 55,534,436	$ 13,863,500		$ 2,513,180,856

Mecanismos de reclamación en materia ambiental.

Durante el año 2020 a través de los mecanismos formales de reclamación de la organización se recibieron treinta y ocho (38) reclamaciones sobre impactos ambientales generados por las actividades propias del negocio de transmisión y distribución de energía.

Durante la presente vigencia la recepción de quejas aumento un 2,7% frente a 2019; De acuerdo a esto, CENS comprometida con sus Grupos de Interés, activa de manera inmediata medidas para resolver satisfactoriamente dichas reclamaciones en el menor tiempo posible. Así mismo implementa diversas acciones que buscan fortalecer el compromiso de nuestro personal operativo frente a la responsabilidad ambiental en la actividad que desempeña y un manejo y control más efectivo de los aspectos e impactos generados en la operación del negocio de T&D.



Cómo hemos avanzado en nuestros logros 2020

El 2020 ha sido un año de muchos retos en temas de gestión, la situación actual producto de la pandemia nos ha abocado a reorganizar como logramos nuestras metas, sin lugar a dudas hoy sentimos orgullo de nuestros logros y con mucho compromiso planteamos retos nuevos para 2021.

Acción	Avance	Estado
Cumplimiento del indicador Índice de Gestión ambiental empresarial – IGAE año 2020.	El desempeño de indicador Índice de Gestión ambiental empresarial – IGAE 2020 fue muy satisfactorio, para 2020 la meta era 98% sin embargo se obtuvo una calificación de 99% más 50 puntos adicionales por el eje de elementos diferenciadores el cual hace cuenta a diversas acciones en el marco del sistema de gestión ambiental, eco innovación, cero multas o sanciones y reconocimientos recibidos en el año de gestión para un total de 105%.	Cumplida
Planeación y formulación del proyecto “un pulmón verde para Cúcuta” como iniciativa alineada a los ejes de gestión de estrategia climática de la organización.	Esta iniciativa se está tratando de apalancar con la reserva que estamos desarrollando en San Mateo, ya que es Bosque Muy Seco muy Tropical (bms-T), un ecosistema autóctono, en peligro de desaparecer, en predio propio, con sendero ecológico. Además se han tenido mesas de trabajo con Corponor para mirar su declaratoria como primer Área de Conservación Urbana de Bosque Muy Seco muy Tropical (bms-T).	En desarrollo, continua para 2021
Lograr reducir el promedio de generación per cápita mensual de residuos de 2.70 a 2.60 kg/persona-mes en sede Sevilla Cúcuta.	Se logra la meta de reducir el promedio de generación per cápita mensual de resi-duos de 2.70 a 2.50 kg/persona-mes en sede Sevilla Cúcuta para el año 2020. Es de resaltar que durante el año se destacan 3 periodos de tiempo: el 1ro. antes de la pandemia el comportamiento se mantenía estable por debajo de la meta; el 2do. momento es por el aislamiento obligatorio donde la cantidad de residuos generados disminuyó considerablemente, y un 3er momento marcado por un aumento de asistencia de personal a las instalaciones de Sevilla que genero la utilización masiva de envases y envolturas desechables para el transporte de alimentos y la utilización y posterior desecho de elementos de protección personal implementados como medidas de bioseguridad.	Cumplida
Formular línea base de generación de residuos en la regional Tibú y Aguachica a fin de apalancar la economía circular dentro del desempeño de CENS	Esta acción se ha visto afectada en su desarrollo debido a la contingencia generada por la covid-19, ya que, por las medidas restrictivas emitidas por el gobierno nacional en temas de movilidad, aislamiento y distanciamiento social no se ha podido realizar la entrega de las basculas electrónicas (herramienta esencial para el levantamiento de datos de generación de residuos para la construcción de las líneas base), y tampoco la capacitación al personal de servicios generales encargados de la recolección y almacenamiento temporal de los residuos de las regionales Aguachica y Tibú. Se cuentan con las básculas electrónicas las cuales se adquirieron bajo la compra menor: CM-2020-00062	En desarrollo, continua para 2021

Acción	Avance	Estado
Implementación de acciones para alcanzar el 85% de maduración del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la NTC-ISO 14001-2015, fortaleciendo la economía verde de la organización.	Desarrollo de Guía de Cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2015. Cargue en SINERGIA del Sistema de Gestión Ambiental en el módulo de Sistemas. Cruce de requisitos de la 14001 con los procesos de la organización.	Cumplida
Aumentar a 50 familias socias del convenio BanCO2, mediante el pago por servicios ambientales para realizar la compensación voluntaria de huella de carbono, que beneficia a comunidades de áreas estratégicas de la región.	En 2020 a través de la firma del nuevo convenio BanCO2 de pago por servicios ambientales voluntarios se logros incrementar de 43 a 53 familias los beneficiarios del convenio. De la misma forma ocurrió un incremento significativo en el número de las hectáreas protegidas en áreas estratégicas del departamento de Norte de Santander pasando en 2019 de 1032 ha a 2083 ha en 2020 e incluyendo un nuevo municipio de cobertura.	Cumplida
Realizar inventarios de nacientes en predios BANCO2	Debido a que el convenio se firmó en septiembre y debido a las restricciones de movilidad por el COVID-19, este conteo se desarrollará en 2021	Desplazada 2021
Lograr la identificación de contenido de PCBS en el 60% de los equipos propios de CENS del inventario total, en cumplimiento a la resolución 0222 del 2011, la cual estable esta meta para el año 2020.	Para avanzar en la meta de identificación se definieron dos estrategias: -contrato de toma de muestra en red -consecución de certificados libres de PCb´s de equipos nuevos Mediante el contrato CW107130 el cual tiene como objeto “Toma de muestras de aceite para determinación de Bifenilos Policlorados (PCB), marcación y/o etiquetado de equipos eléctricos ubicados en redes eléctricas”. Con fecha de corte 15 diciembre, conforme a los resultados entregados por el LEMAT, En el año 2020, se han identificaron 691 equipos; así mismo se gestionó la información de 587 equipos con certificados libre de PCB´s para un total 1278 equipos.	Cumplida

CANTIDADES	INVENTARIO TOTAL	AVANCE 2019	AVANCE 2020
	6.624	9.955	1.278
%	100%	55,75%	62,91%

Acción	Avance	Estado
Gestionar y formular un plan de incentivos para promover la movilidad sostenible en trabajadores CENS.	Por motivos de la contingencia del COVID-19 y priorización de contratos, se desplaza la actividad de instalación de electrolineras para el para 2021, Sin embargo a la fecha se encuentra próximo a firma el memorando de entendimiento entre CENS y el Área Metropolitana de Cúcuta cuyo objeto es aunar esfuerzos entre CENS y AMC, para el mejoramiento de la calidad del aire en el área metropolitana de Cúcuta y por ende la salud pública, promoviendo un modelo de movilidad eléctrica donde se logre fomentar la movilidad sostenible en los municipios que conforman el área metropolitana y en territorios en donde CENS tiene presencia, de forma tal que se logre disminuir las emisiones de gases efecto invernadero (GEI), disminuir el ruido y propender por unos territorios sostenibles y competitivos Con base en lo anterior a 2021 el RETO será: a) Instalación de 1 electrolinera entre el Tercer y Cuarto trimestre de 2021 b) Celebración de los Memorandos de entendimiento con la Alcaldía de San José de Cúcuta y el Área Metropolitana de Cúcuta c) Establecer con el sector público y privado, estímulos y medidas que contribuyan al desarrollo de la movilidad sostenible en el ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA y área	En desarrollo continua hasta 2022
CENS, en aras de promover e incentivar la movilidad sostenible en la ciudad, proyecta para este año la construcción de 3 cargadores eléctricos en puntos estratégicos de la ciudad.		
Implementación y seguimiento a las acciones del Plan de Adaptación de Cambio Climático para la vigencia 2020.	CENS tuvo participación activa en las mesas de trabajo de EPM, en cuanto a la senda estrategia climática del grupo. Así mismo en cuanto a la ejecución, monitoreo y seguimiento del plan, de manera general se dio cumplimiento a las acciones propuestas en cada una de los ejes temáticos, sin embargo algunas actividades, que requerían recursos, se desplazaron para vigencia 2021, por las directrices de priorización en contratación a causa del COVID-19; aun así se adelantaron gestiones con miras a concretarse el desarrollo de estas en 2021. De acuerdo con los seguimientos y el indicador propuesto se tiene: No. de acciones programadas= 7 No. Acciones ejecutadas: 4 de cobertura de CENS.	Cumplida

Acción	Avance	Estado
Para el 2020 se realizará la rehabilitación ecológica de 54 hectáreas distribuidas en los ecosistemas de bosque seco tropical (área metropolitana de Cúcuta), bosque húmedo tropical (Tibú) y bosque seco Premontano (Ocaña). Para la ejecución de las actividades de rehabilitación se producirá alrededor de 60000 plantas de especies nativas. Los proyectos de rehabilitación buscan fortalecer el conocimiento del uso de especies nativas para la restauración de ecosistemas vulnerables, mediante la construcción de un paquete tecnológico de especies exitosas. Este documento se constituirá a partir de la información obtenida mediante los monitoreo de variables dasométricas y ecológicas de los individuos sembradas.	A través del plan de compensación se realizó: • Contratación de servicios ambientales e insumos y materiales para atender plan de compensación de CENS. • Rehabilitación ecológica de 35 Ha BsT en los municipios Cúcuta y Ocaña • Rehabilitación ecológica de 31 Ha en áreas estratégicas en los municipios Cúcuta y Ocaña • Rehabilitación ecológica de 15 Ha BhT-Catatumbo en el municipio de Tibú • Aportes significativos a la academia en educación ambiental y capacitación a la comunidad del área de influencia de los proyectos. • Siembra de 7700 especies para dar cumplimiento a las compensaciones ambientales de los proyectos	En desarrollo continua hasta 2022
Conformar la primera Área de Conservación Urbana de Bosque Muy Seco muy Tropical (bms-T) en el predio de la subestación San Mateo.	CA través del plan de compensación se realizó: • Conformación Primera área de conservación de BmsT con 9.7 Ha, ubicada en el casco urbano de Cúcuta • Construcción de mirador y sendero ecológico de 500 mts en el área de conservación San Mateo • Socializaciones a diferentes grupos de interés gobierno, académico, cultural y social	En desarrollo continua hasta 2022

Retos 2021

Cumplimiento del indicador Índice de Gestión ambiental empresarial – IGAE año 2020.

• Gestionar actividades para avanzar en la declaratoria de la primera Área de Conservación Urbana de Bosque Muy Seco muy Tropical (bms-T) en el marco del proyecto “un pulmón verde para Cúcuta” como iniciativa alineada a los ejes de gestión de estrategia climática de la organización.

• Lograr mantener el promedio de generación per cápita mensual de residuos de 2.60 kg/persona-mes en sede Sevilla Cúcuta.

• Gestionar las actividades necesarias para formular la línea base de generación de residuos ordinarios en la regional Tibú y Aguachica a fin de apalancar la economía circular dentro del desempeño de CENS.

• Implementación de acciones para alcanzar el 95% de maduración del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la NTC-ISO 14001-2015, fortaleciendo la economía verde de la organización.

• Contar dentro del aplicativo de SINERGIA con los aspectos e impactos ambientales que se generan en cada uno de los procesos de la organización, así como de los controles que se tienen para prevenir la materialización de los impactos ambientales negativos.

• Gestionar actividades para mantener las 53 familias socias del convenio BanCO2, mediante el pago por servicios ambientales para realizar la compensación voluntaria de huella de carbono, que beneficia a comunidades de áreas estratégicas de la región.

• Gestionar actividades para avanzar en el 60 % del inventario de nacientes en predios BANCO2.

• Lograr avanzar en la identificación de contenido de PCBS en el 70% de los equipos propios de CENS del inventario total, en cumplimiento a la resolución 0222 del 2011,

• CENS, en aras de promover e incentivar la movilidad sostenible en la ciudad, proyecta para este año la construcción de 1 cargadores eléctrico en punto estratégico de la ciudad.

• Implementación y seguimiento a las acciones del Plan de Adaptación de Cambio Climático para la vigencia 2021.

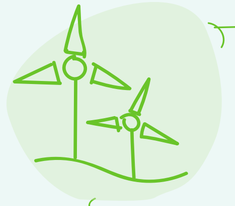
• Instalación de 5 estaciones de monitoreo de variables climáticas y análisis de información

• Finalizar la siembra de 41.940 árboles nativos, en cumplimiento del plan de compensaciones de CENS y aportar de manera directa a la conservación de la biodiversidad y del recurso hídrico con la siembra de estos árboles en 35 ha dBosque muy Seco Tropical, 15 Ha en Humedales y con el aporte a la rehabilitación de 31Ha en áreas estratégicas.

• Dar cumplimiento al monitoreo y mantenimiento de las 52 Ha del plan de compensaciones de CENS distribuidas en 6 frentes de trabajo, con la ejecución de 12 informes de monitoreo ambiental y el mantenimiento de los 41.940 individuos.

Energías Renovables

Tema Material





Grupos de interés

Clientes y Usuarios
Comunidad
Dueños y Socios
Estado

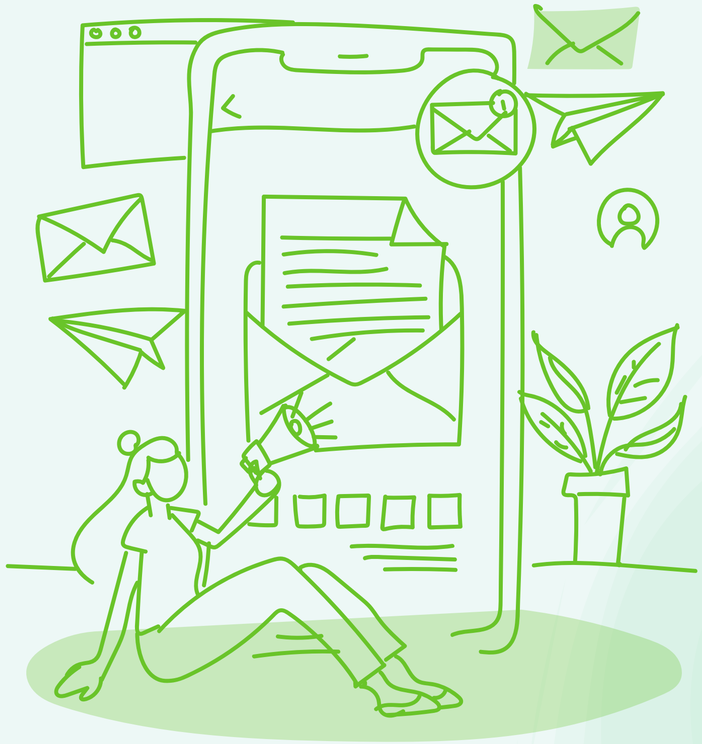
Objetivos Estratégicos

- *Crecer en mercados y negocios*
- *Evaluar y gestionar la seguridad operacional*

Así compartimos valor:

Es una gran apuesta para nosotros como empresa incursionar en otras fuentes de energía y más aun siendo nuestra área de influencia un gran potencial de Generación de Energías Renovables. Esta iniciativa contribuye a la reducción del impacto ambiental al disminuir el uso de fuentes agotables.

Así mismo, esta gestión facilita el acceso y cobertura de la energía, especialmente en áreas rurales distantes del sistema eléctrico tradicional, potencializando la confiabilidad del servicio en estas comunidades. Nos permite además poder ofrecer a nuestros clientes una oferta orientada hacia la racionalización del consumo y la optimización de sus ingresos.



Así gestionamos la gestión en energías renovables:

GRI 103-2

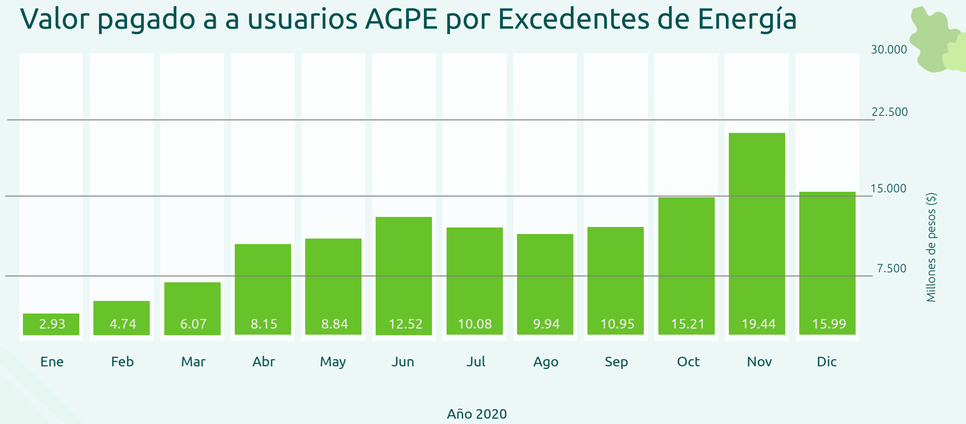
Implementación metodología para conexión de autogeneradores al sistema electico En cumplimiento de la resolución CREG 030 de 2018 para la conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala (AGPE) y Generadores Distribuidos (GD), Centrales Eléctricas de Norte de Santander CENS SA ESP, pone a disposición del público a través del portal web el formato establecido para la inscripción de AGPE y GD, consulta de la disponibilidad para la conexión y los lineamientos para los estudios de conexión.

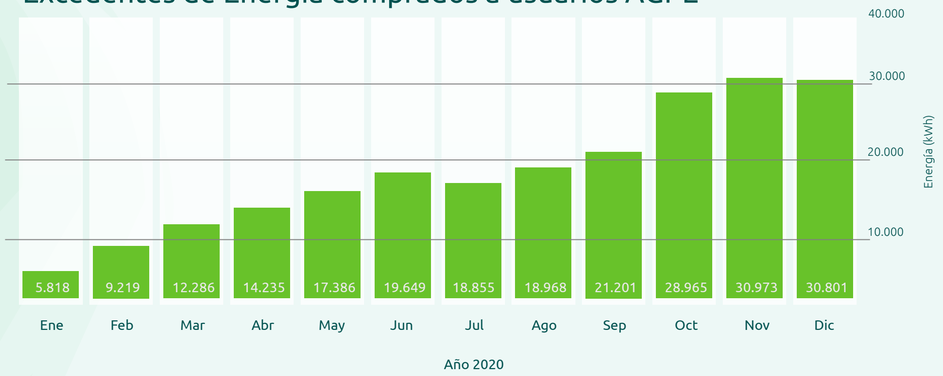
Para el año 2020 se recibieron 91 solicitudes de conexión de autogeneradores a pequeña escala, de las cuales 46 fueron conectadas. Lo anterior, para un total de 68 usuarios autogeneradores conectados al Sistema de Distribución Local (SDL) de CENS, cumpliendo con la metodología establecida por la Resolución CREG 030 de 2018.

Municipio	Usuarios AGPE conectados
Ábrego	2
Aguachica	2
El Carmen	1
Los Patios	7
Ocaña	10
San José de Cúcuta	38
Villa del Rosario	8
Total General	68

Estos 68 usuarios conectados suman una capacidad instalada de generación de 718.45 kWp. Además, se presentaron compras de energía por un valor total de **COP$ 124.88 millones** correspondientes a 228,356 kWh/ mes de excedentes entregados por parte de estos Auto generadores.







Proyectos de Generación de Energía

Durante el año 2020 se realizó la atención a promotores de proyectos de generación de energía eléctrica, que permitió dar una respuesta integral a las solicitudes de conexión de generación a Gran Escala (GE) y Autogeneración a Pequeña Escala (APE). Dicha gestión incentivó la revisión de los estudios de factibilidad técnica de conexión, de los cuales se cuentan con treinta y dos (32) de GE, además se entregó concepto aprobatorio a dos (2) estudios de conexión simplificado de APE.

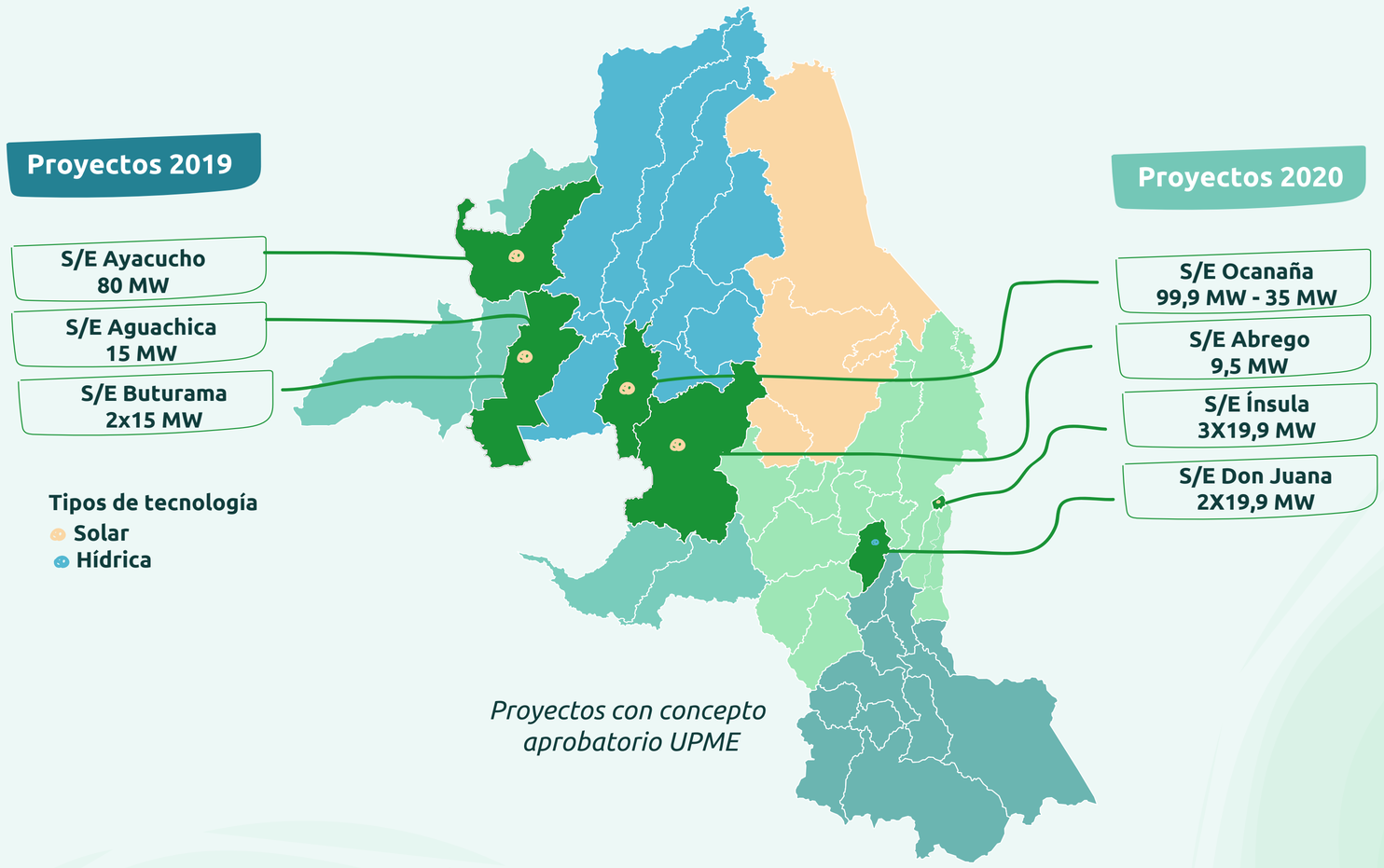
Gracias a las gestiones de los dos últimos años se ha logrado la aprobación por parte de la Unidad de Planeación Minero Energ ética (UPME) de 369 MW de generación, aportando aproximadamente un 2% de la energía que se incorporará dentro de la matriz energética nacional para los próximos años. Resaltando el gran auge de proyectos de generación con tecnología no convencional a base de energía solar a gran escala.

Actualmente se encuentran en análisis la conexión de 130 MW de generación en la UPME y 455 MW en CENS, que ampliará a futuro el parque generador nacional, la construcción de nuevos proyectos de expansión en el sistema eléctrico y la atención de nueva demanda en la zona de influencia del CENS, generando un valor agregado a la atención de promotores.


Estudios
30
Revisión Estudios Conexión Generación
2
Revisión E. Conexión Autogeneración
Elaboración de 2 Estudios de Conexión
UP ME
369MW
Revisión Estudios Conexión Generación
130MW
Revisión E. Conexión Autogeneración
455MW
Elaboración de 2 Estudios de Conexión
Beneficios
$80 MCOP
Revisión Estudios Conexión Generación
Revisión E. Conexión Autogeneración
Elaboración de 2 Estudios de Conexión

Para el año 2019 en CENS se contemplaba la conexión de generación con una capacidad de 125 MW que fue aprobada por la UPME y la revisión de doce (12) estudios de conexión, ahora para el año 2020 se aumentó dicha capacidad a un total de 369 MW, gracias a la revisión de treinta y dos (32) estudios de conexión.

Cabe resaltar que la mayor cantidad de dicha generación proviene de la implementación de Sistemas Solares Fotovoltaicos, aprovechando de la mejor manera los recursos naturales y el gran potencial de radiación solar que tiene la zona de influencia de CENS, lo que fortalece el desarrollo y la sostenibilidad de la región.



Proyectos con concepto aprobatorio UPME



Retos 2021

Para el 2021 se mejorará en la evaluación y gestión de la seguridad operacional, dando alcance a todas las solicitudes de conexión previstas, determinando su impacto técnico/económico y la posible normativa regulatoria que modifique la forma de desarrollar esta gestión, con el objetivo de optimizar el desarrollo de estos proyectos y desarrollando capacidades dentro de la organización que respondan cada día a las necesidades de expansión e n transmisión y generación del Sistema Eléctrico de CENS, garantizando así la calidad y prestación del servicio.



Anexos

Informe de Sostenibilidad 2020



Anexos

- **Anexo 1.** Informe del Gerente y JD a Asamblea de Accionistas
- **Anexo 2.** Tabla Indicadores GRI
- **Anexo 3.** Medidas regulatorias adoptadas en CENS por Covid-19
- **Anexo 4.** Certificación Estados Financieros
- **Anexo 5.** Informe del Revisor Fiscal
- **Anexo 6.** Informe Independiente del Revisor Fiscal
- **Anexo 7.** Estados Financieros 2020
- **Anexo 8.** Notas Estados Financieros 2020

CENS

Grupo·epm

La Energía que nos Conecta

Informe de Sostenibilidad 2020

Línea de atención nacional gratuita:
01800041415

www.cens.com.co

Visita nuestras redes sociales:

CENS Grupo EPM