



 **Informe de
Sostenibilidad 2015** 



Junta Directiva

Principales

Inés Helena Vélez Pérez

Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía - EPM

María Isabel Jaramillo Fernández

Vicepresidente Comercial - EPM

William Villamizar Laguado

Gobernador de Norte de Santander

Suplentes

Juan Carlos Duque Ossa

Gerente Transmisión y Distribución Energía - Región Antioquia - EPM

Claudia María Ángel Agudelo

Gerente Gestión Financiera de Negocios e Inversiones – EPM



Grupo **epm**



Equipo Directivo

José Miguel González Campo
Gerente General

Pedro Enrique Galvis Nieto
Subgerente de Distribución

Carlos Eduardo Solano Quintero
Subgerente de Subestaciones y Líneas

Yecid Farid Bermúdez Forero
Secretario General

Greever Johanna Ortiz Daza
Auditora

Edgar Hernando Ruiz Vásquez
Jefe de Unidad Gestión Operativa

William Mondragón Villamizar
Jefe de Área Gestión Comercial

Carmen Yolanda Porras Carrillo
Jefe de Área Finanzas

Carlos Alberto Gene Castillo
Jefe de Área Servicios Corporativos

Javier Hernando Rodríguez Soto
Jefe de Unidad de Suministro y Soporte Administrativo

Yogmar Alexander Leiva Ardila
Jefe de Unidad Proyectos

Invitado Permanente

María del Pilar López
Profesional P3 Gerencia General

Tabla de Contenido

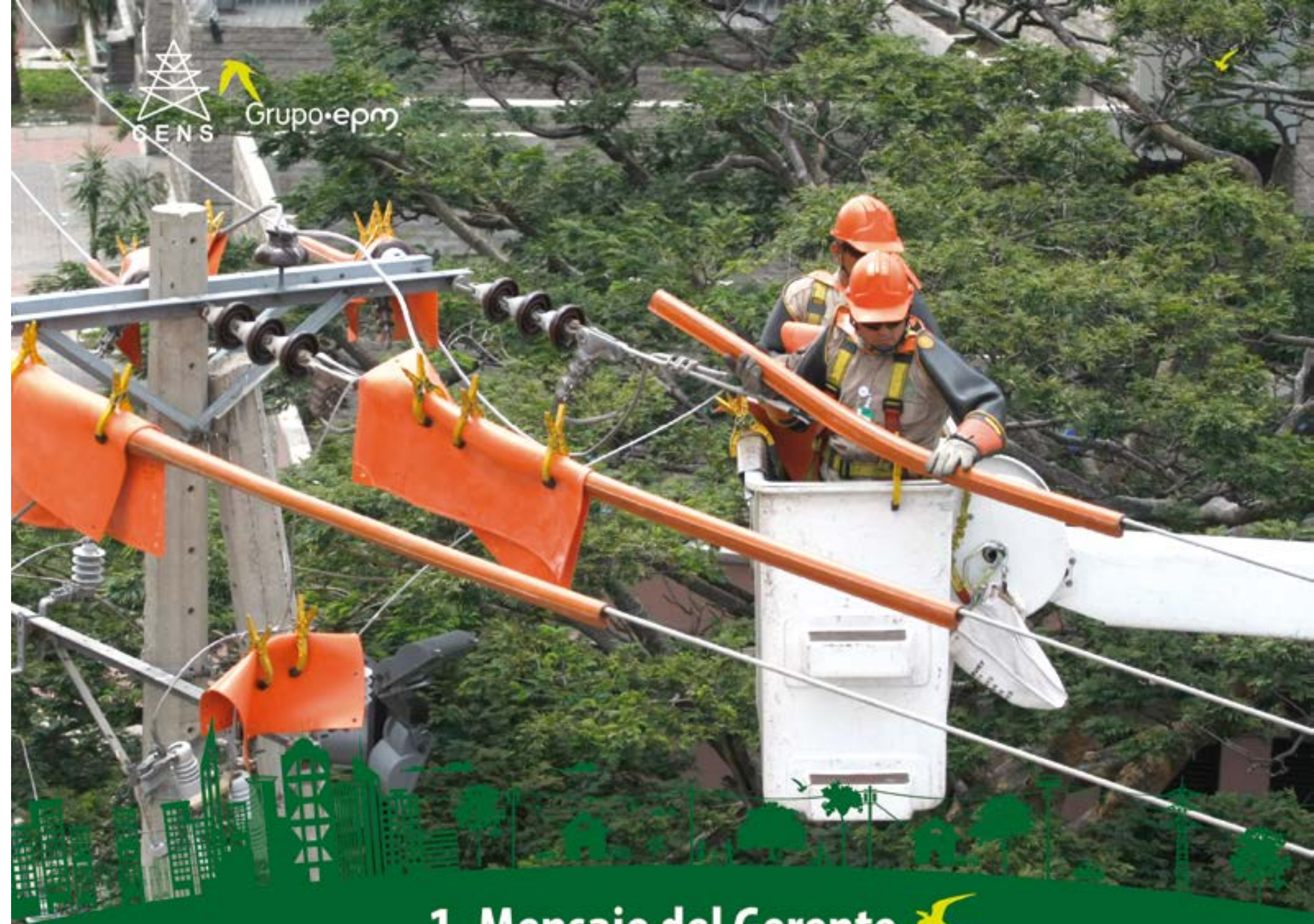
1	MENSAJE DEL GERENTE	9	8	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	73
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	15	9	BALANCE ECONÓMICO	83
3	INFORME DEL GERENTE GENERAL Y JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	31	10	BALANCE SOCIAL	97
4	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	41	11	BALANCE AMBIENTAL	135
5	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	53	12	TABLA GRI	152
6	PERFIL DEL INFORME	61	13	INFORME FINANCIERO	190
7	GOBIERNO CORPORATIVO	65			





Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015



1. Mensaje del Gerente

1. Mensaje del Gerente

Nos complace presentar el informe de sostenibilidad de Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. – CENS-, en la vigencia del año 2015. Este informe ha sido construido bajo los lineamientos de la Guía GRI G4 y elaborado con la rigurosidad requerida para evaluar nuestro comportamiento ante la sostenibilidad.

El 2015 estuvo cargado de acontecimientos, algunos muy satisfactorios y otros que pusieron a prueba las capacidades organizacionales de CENS para sortear situaciones complejas.

El comportamiento final del ejercicio económico reflejó un mejoramiento del margen EBITDA en el 0,33% comparándolo con el año anterior. Se destaca el comportamiento de los ingresos con un incremento del 1%, pese a no contar con los ingresos del mercado no regulado.

La Gestión de la Filial en el periodo se destaca por el esfuerzo que realizó la electrificadora para facilitar el acceso al servicio de energía, aumentando nuestra cobertura en 16,702 clientes y mejorar la calidad del servicio de energía para el inmediato futuro, a través de la implementación de proyectos de grandes dimensiones que contribuirán al desarrollo y solidez de su sistema eléctrico



Grupo **epm**



Informe de
Sostenibilidad 2015



Frente a nuestro propósito de generar valor a nuestros grupos de interés podemos reportar que durante la vigencia contribuimos al empleo regional alrededor de 2,180 y generamos un ahorro a nuestros clientes rurales por \$2,500 millones de pesos durante los diez años de amortización del crédito frente al sistema financiero.

Además, con la energización y adecuación de las instalaciones internas de 138 escuelas y la instalación de 20 unidades potabilizadoras en centros educativos, se beneficiaron más de 8,000 niños, como una contribución a la infancia de nuestra área de influencia en su desarrollo escolar e integral.

La generación de ciudades sostenibles, inclusivas y resilientes, también forma parte de nuestra respuesta a iniciativas globales, entregando al Municipio de Cúcuta el Eco-parque Pamplonita con una inversión de \$2,800 millones.

Por iniciativa voluntaria evaluamos la gestión de la empresa frente a la Transparencia Empresarial, otorgándonos una calificación del 91% y distinguiéndonos con el reconocimiento: "Apertura y

Comunicaciones a través de las Redes Sociales". Evaluación realizada por la Corporación Transparencia por Colombia.

Finalmente renovamos nuestro compromiso con nuestros grupos de interés comprometiéndonos a generar más diálogos que nos permitan identificar mejoras en temas como el acceso a la energía, la confiabilidad del servicio, el respeto por el medio ambiente, los derechos humanos y la transparencia en nuestras acciones para generar un territorio de oportunidades en todas las áreas de cobertura del servicio.





**Informe de
Sostenibilidad 2015**



2. Perfil de la Organización

2. Perfil de La Organización

Nombre de la Organización

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

Nuestra definición de negocio

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., filial del Grupo EPM, es una compañía cuyo objeto social es brindar la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias a la sociedad, con el fin de ofrecer una mejor calidad de vida, brindando eficiencia en el servicio energético, promoviendo el cuidado del medio ambiente, el desarrollo local y social en pro de la sostenibilidad involucrando a todos sus grupos de interés.



Grupo **epm**

Informe de
Sostenibilidad 2015



2. Perfil de La Organización

Portafolio de Servicios

Para CENS es importante brindarle a nuestros clientes y usuarios calidad y continuidad del servicio, pero además, dentro de la prestación de sus servicios, tiene un amplio portafolio que ofrece:



2. Perfil de La Organización

1 Sede Principal	Avenida 7 No. 5N-220 Barrio Sevilla Cúcuta – Norte de Santander PBX: (7) 5824444 FAX: (7) 5780990 comunicaciones@cens.com.co
2 Regional Pamplona	Carrera 8, Calle 7 Esquina Pamplona – Norte de Santander PBX: (7) 5681187 FAX: (7) 5684027
3 Regional Ocaña	Calle 7 No. 29-183 Av. Francisca Fernández de Contreras Ocaña – Norte de Santander PBX: (7) 5636363 FAX: (7) 5611365
4 Regional Tibú	Carrera 6 No. 6-17 Barrio El Carmen Tibú – Norte de Santander PBX: (7) 5663276 FAX: (7) 5663383
5 Regional Aguachica	Calle 11 No. 14-10 Esquina Aguachica – Cesar PBX: (7) 5654874 FAX: (7) 5652516



2. Perfil de La Organización

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica Mercados Servidos

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos mixta de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad anónima por acciones a partir del 16 de octubre de 1952.

Está sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

TIPO DE MERCADO	CLASE DE SERVICIO	2013		2014		2015	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Mercado Regulado	Residencial						
	Estrato 1	101,613	24.12	111,63	25.53	121,223	26.70
	Estrato 2	200,423	47.57	203,699	46.59	208,672	45.97
	Estrato 3	58,281	13.83	59,852	13.69	61,005	13.44
	Estrato 4	21,304	5.06	21,639	4.95	21,681	4.78
	Estrato 5	3,734	0.89	3,844	0.88	3,962	0.87
	Estrato 6	569	0.14	576	0.13	574	0.13
	Subtotal Residencial		91.60		91.77		91.89
	Comercial	31,08	7.38	31,256	7.15	32,17	7.09
	Industrial	1,132	0.27	1,153	0.26	1,167	0.26
Mercado No Regulado	Oficial	2,968	0.70	3,354	0.77	3,479	0.77
	Alumbrado Público	3	0.00	22	0.01	0	0.00
	Total Mercado Regulado	421,107	99.95	437,025	99.95	453,933	100.00
	Comercial	24	0.01	24	0.01	0	0.00
	Industrial	60	0.01	63	0.01	0	0.00
	Oficial	8	0.00	7	0.00	0	0.00
	Alumbrado Público	121	0.03	127	0.03	15	0.00
	Total Mercado No Regulado	213	0.05	221	0.05	15	0.00
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS		421,32	100	437,246	100	453,948	100

2. Perfil de La Organización

Escala de la Organización

Capacidad Instalada

El sistema eléctrico en el nororiente del país se encuentra interconectado al Sistema de Transmisión Nacional (STN) mediante tres líneas a 230 kV y dos interconexiones con el sistema eléctrico venezolano.

En la actualidad CENS cuenta con 34 subestaciones y 49 transformadores de potencia, que alcanzan una capacidad instalada de 892,73 MVA, la mayoría de estas subestaciones operan de manera automática y son telecomandadas desde el Centro de Distribución Local (CDL) en Sevilla - Cúcuta, las 24 horas del día.

Adicionalmente, el sistema de distribución cuenta con:



2. Perfil de La Organización

Planta de Empleados

Para atender su operación, CENS S.A. E.S.P. cuenta con una planta activa de personal conformada por 498 trabajadores distribuidos en los negocios de transmisión y distribución, comercialización y unidades de apoyo.

La planta de personal cubre las cinco regionales donde la empresa centra sus operaciones.

Número de Empleados por Género	2013	2014	2015
Mujeres	107	107	146
Hombres	305	302	352

29%
Femenino
71%
Masculino

Planta de empleados	2013	2014	2015
Directivos	19	9	11
Profesionales	149	156	187
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	244	244	300
Aprendices SENA	97	127	87
Estudiantes semestre de practica	100	91	78

Personal en Nuestras Regionales			
Regional	Género		Total M y H
	Mujeres	Hombres	
Cúcuta	127	254	381
Pamplona	4	23	27
Ocaña	7	39	46
Tibú	3	17	20
Aguachica	5	19	24
TOTAL	146	352	498



2. Perfil de La Organización

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Actualmente CENS cuenta con una Planta de 498 empleados, de los cuales 494 están cubiertos por convenio colectivo (99,2%) y los 4 faltantes no se encuentran convencionados (0,80%).

De los 494 empleados con convenio colectivo se hace la observación de lo siguiente:

- 467 empleados se encuentran adscritos al Sindicato de Trabajadores de la Electricidad de Colombia (SINTRAELECOL).
- 27 empleados no se encuentran sindicalizados pero igualmente son beneficiarios de los Convenios colectivos.
- La relación laboral entre los trabajadores y la empresa se encuentra regida por la Convención Colectiva de Trabajo pactada para el periodo comprendido entre el 2004 y el 2008 la cual se prorroga automáticamente cada seis meses.



2. Perfil de La Organización

Nuestra cadena de Suministro

La cadena de suministro de CENS se estructura con base en las operaciones de transmisión, distribución y comercialización de energía.

Para cada una de estas operaciones, se desarrollan diferentes gestiones que soportan la adquisición y el abastecimiento de bienes y servicios, con el fin de garantizar la prestación del servicio público de energía eléctrica.



2. Perfil de La Organización

Adquisición de bienes y servicios

Adquisición de Servicios: Así trabajamos con nuestros Proveedores y Contratistas para brindar un excelente servicio. El requeridor define la necesidad y realiza el requerimiento a Cadena de Suministro quien se encarga de tramitar la compra con el proveedor quien presta su servicio y el interventor avala por la calidad del servicio en la prestación a su requeridor.



Prestación del Bienes:

El área o Unidad requeridora define la necesidad y realiza el requerimiento a Cadena de Suministro quien se encarga de (revisar el inventario y si no hay tramita la requisición y la compra con el proveedor quien cualquier canal de distribución quien lo transporta y entrega el producto y el interventor revisa la calidad del producto y se entrega en almacén quien hace la entrega a su requeridor del bien.

2. Perfil de La Organización

Cambios Significativos de la Estructura

Ajuste a la estructura administrativa aprobada por la Junta Directiva en la Sesión 768 del 23 de abril de 2015, para la conformación de una nueva dependencia "Unidad Suministro y Soporte Administrativo". Se efectuaron modificaciones en la estructura y actualmente CENS está conformada por una (1) gerencia, dos (2) subgerencias, cinco (5) áreas y tres (3) unidades.

Además se efectuaron cambios significativos en el diseño y documentación del Modelo de Equipos de Trabajo conformándose la figura de Gestor de Equipo.

Aprobada por Junta Directiva Sesión 768 del 23 de Abril de 2015



2. Perfil de La Organización

Adopción del Planteamiento o Principio de Precaución

Desde la misma estructura de política de RSE con sus políticas asociadas en DDHH, Ambiental y Relacionamento con Proveedores y Contratistas se han emprendido acciones fundamentales para el ejercicio de la gestión del riesgo, la conservación de la biodiversidad y la variabilidad climática, así como el impacto sobre las personas.

Estas acciones han contribuido a lograr sinergias con diferentes actores para la protección ambiental que soportan la toma de decisiones a través de estrategias propias y en alianza con otras entidades, como sucede en las iniciativas con la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) y el programa BanCO2.



2. Perfil de La Organización

Compromisos con iniciativas externas de sostenibilidad



CENS S.A. E.S.P. a la fecha se encuentra adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, en el que establece diez (10) Principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.



Como parte de su compromiso para desarrollar competencias organizacionales y garantizar la confiabilidad e integridad de sus actuaciones, CENS ha acogido voluntariamente por sexto año consecutivo la medición de su nivel de transparencia. En 2015 obtuvo una calificación de 91 puntos sobre 100 posibles, superando en 5 puntos la calificación del año anterior.



AA1000 Stakeholder Engagement Standard
Relacionamiento con grupos de interés.

Andesco - Acuerdo para la Sostenibilidad

Desarrollo sostenible, políticas públicas, agua, energía, medio ambiente, residuos sólidos, tecnologías de información y comunicación, derechos humanos, integración sostenible al territorio.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Pobreza, educación, género, salud, mortalidad infantil, medio ambiente, desarrollo.



Global Reporting Initiative GRI
Reporte Global de sostenibilidad



2. Perfil de La Organización

Asociaciones y Organizaciones Nacionales e Internacionales a las que CENS Apoya

Para CENS es de gran interés e importancia participar en espacios de interacción con colegas no solo del sector de servicios públicos, sino de actividades complementarias.

CENS participa en diferentes asociaciones que le permiten construir relaciones de cercanía con sus colegas.

Sin excepción, estas entidades están alineadas con los objetivos estratégicos y promueven la sostenibilidad y la competitividad tanto de sus afiliados como del entorno que impactan.

Las asociaciones en las que participan son:





Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015



3. Informe de Gestión del Gerente y de la Junta Directiva



CENS

Grupo **epm**

**Informe de
Sostenibilidad 2015**

**Informe de
Sostenibilidad 2015**

3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

San José de Cúcuta, 04 de febrero de 2016

Señores

Asamblea de Accionistas de CENS

Ciudad

Asunto: **Informe del Gerente General y de la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas de CENS**

Nos complace presentar el informe de gestión del año 2015 de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P. –CENS dónde queremos resaltar el esfuerzo realizado por esta electrificadora para facilitar el acceso al servicio de energía, robustecer la calidad del mismo y aportar al desarrollo de nuestro territorio.

A pesar de ser el 2015 un año de muchos retos para el país y la región los resultados son muy destacados para nuestra empresa.

En materia económica el año estuvo marcado por grandes hitos como la caída en el precio de los commodities energéticos, la devaluación del peso colombiano en cerca del 32%, la restricción fiscal del Gobierno Nacional y el cierre de la frontera entre Colombia y Venezuela. Cúcuta a su vez terminó el año 2015 con una de las tasas de desempleo más altas del

país y 70% de informalidad laboral que denota los retos productivos que tiene la capital del departamento.

Por el cierre de la frontera se han visto afectados los sectores transables y logísticos de la región; sin embargo el impacto no fue significativo sobre los demás sectores por la exención del IVA adoptado por el Gobierno Nacional y la menor entrada de productos de contrabando.

Esta situación sumada al crecimiento de la construcción donde las licencias aumentaron un 55.1% (429,180 m2) respecto del año anterior, facilitaron la estabilidad de la economía de la región y también la cartera de la empresa en los segmentos residencial y comercial.

Durante el año 2015 CENS generó ingresos por \$551,167 millones, pese a haber cedido a EPM los clientes del Mercado No Regulado; los costos y gastos de operación ascendieron a \$513,311 millones, teniendo un excedente operacional equivalente a \$37,856 millones.

La eficiencia en las operaciones de los negocios permitió superar las expectativas planteadas para el año fiscal, con un EBITDA de \$88,682 millones y un resultado integral equivalente a \$27,660 millones.



3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

Adicional a esto la situación financiera de la empresa es suficientemente saludable, dado que cuenta con un Activo Total equivalente a \$766,327 millones, un Pasivo de \$248,956 millones y un Patrimonio de \$517,371 millones.

CENS cuenta con la política y lineamientos aprobados para la Gestión Integral de Riesgos, apoyada en las buenas prácticas del Grupo EPM en materia de prevención, control de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude y corrupción; incorporándose a la organización para controlar los riesgos asociados a su operación.

Por quinto año consecutivo la firma Fitch Ratings Colombia S.A. - Sociedad Calificadora de Valores, ratificó las calificaciones de riesgo crediticio a CENS S.A. E.S.P, otorgándole la Calificación Nacional de Largo Plazo AAA(col) con perspectiva estable, y Calificación Nacional de Corto Plazo F1+(col). Entre los factores relevantes de la calificación se destacan el "bajo perfil de riesgo de negocio, rentabilidad esperada menor, flujo de caja aún robusto, aumento en apalancamiento prospectivo, relevancia estratégica para EPM y riesgo regulatorio moderado".

Dentro de la gestión en el 2015 y acogiendo las temáticas de sostenibilidad en los territorios, una de las principales

iniciativas de la empresa fue dar acceso y posibilidades de compra del servicio de energía a las comunidades y clientes de bajos ingresos a través del proyecto de Electrificación Rural.

Se han conectado 3,655 usuarios y beneficiado a 14,860 personas, con una inversión en infraestructura por \$3,508 millones con recursos propios y \$16.650 millones de la Gobernación de Norte de Santander, el Ministerio de Minas y Energía, Ecopetrol y Fundescat.

CENS también financió a estas comunidades en la suma de \$16,650 millones para la adquisición de acometidas y adecuación de instalaciones internas, representando un ahorro total frente al sistema financiero de \$2,500 millones durante el periodo de diez años de amortización del crédito.



3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

Además, el proyecto contribuyó con la energización y adecuación de las instalaciones internas de 138 escuelas, beneficiando a 4,100 niños de los sectores rurales del Departamento Norte de Santander, mejorando así la calidad educativa y permitiendo el acceso a tecnologías de la información.



calidad de frecuencia y duración de las interrupciones (SAIFI y SAIDI); atribuido especialmente al ejercicio de coordinación y labor conjunta de programación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del

Es de destacar que en el año 2015 se incrementó el número de clientes a 453,948, superior al año anterior en 16,702, resultado relevante por el aumento de cobertura del servicio en la zona de influencia.

En la Calidad y Seguridad del servicio, un gran logro es haber mejorado el comportamiento de los indicadores de

sistema eléctrico, con un costo total durante el 2015 de \$19,782 millones, que incluye reposición y modernización de líneas de transmisión y sub-transmisión, subestaciones, redes, transformadores de distribución y automatización de redes.

Con el fin de garantizar la confiabilidad y la atención de la demanda en el sistema eléctrico de CENS, se está desarrollando el proyecto denominado Plan de Expansión del Sistema de Trasmisión Regional STR y Nuevas Conexiones al STN; que involucra la realización de 16 obras agrupadas en cuatro grandes proyectos: Sur del Cesar, Conexiones al STN, Repotenciación de Líneas y Conexión Tibú y cuya inversión será más de 170 mil millones de pesos en los próximos 5 años. Durante la vigencia 2015 el plan de Expansión del STR y el Proyecto Conexión Tibú alcanzaron una ejecución presupuestal del orden de los \$19,600 millones representados principalmente en el avance de los contratos de ingeniería, compras de equipos y terrenos.



3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

Para acompañar la viabilidad del plan expansión se realizó el análisis sociopolítico, diseño e implementación de una estrategia social para el área de cobertura del proyecto que incluyó la identificación y análisis bidireccional de estos riesgos, al igual que los de seguridad y Derechos Humanos, permitiendo que CENS replanteara su accionar hacia la intervención de temas críticos como gestión inmobiliaria, contratación local, seguridad física, gestión ambiental, inversión social y sistema de Peticiones Quejas y Reclamos.

Otro indicador que impacta la eficiencia de la operación en CENS, es el índice de pérdidas que para 2015 se situó en el 12,50% con un aumento de 0,63 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Este crecimiento se presenta principalmente por los nuevos Asentamientos Humanos Subnormales -AHS, que impactaron la gestión y el comportamiento del consumo de energía de manera irregular y poco confiable. En el periodo se legalizó la prestación del servicio de energía a 1,916 usuarios ubicados en AHS en los municipios de Ocaña, Tibú, Aguachica, Ábrego, El Zulia y Cúcuta.

En cuanto a la evolución y resultado de las principales decisiones para administrar y gestionar el modelo de

operación del Grupo EPM en CENS, resaltamos el fortalecimiento de las capacidades organizacionales mediante el desarrollo de los proyectos del programa EPM Sin Fronteras, a través de la optimización y homologación de procesos.

Igualmente se implantó una nueva estructura organizacional fortaleciendo la interacción con el núcleo corporativo y ofreciendo oportunidades de crecimiento al personal de CENS.

A través de la adopción de un nuevo modelo del equipo de trabajo nos orientamos a mejorar la gestión y los resultados empresariales.

En el año 2015 se mantuvo la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, concluyendo que está plenamente establecido, controlado, verificado, maduro y mejorando continuamente.



3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

La empresa divulga la información de su gestión a grupos de interés utilizando diversos canales de comunicación: radio, televisión, redes sociales, página web, entre otros en todos los municipios de su área de influencia.

Se destaca la estrategia digital de CENS, que fortaleció la interacción



obtuvo una calificación de 91%, superior a la del año anterior en 5 puntos porcentuales.

Así mismo se implementó la Línea de Contacto Transparente

con los usuarios, hecho reconocido por la Corporación Transparencia por Colombia en "Apertura y Comunicaciones a través de las Redes Sociales".

La evaluación de los Mecanismos y Políticas de Transparencia Empresarial Vigencia 2015 adelantada por la citada Corporación,

como medio de fácil acceso para los grupos de interés con el fin de que denuncien posibles actos indebidos de colaboradores al servicio de CENS.

La Gestión realizada con el Grupo de Interés Proveedores y Contratistas del orden local y regional se destacó por las actividades de relacionamiento para la generación de espacios de crecimiento y desarrollo.

Así mismo inició la prueba piloto que busca aumentar en el corto, mediano y largo plazo, la competitividad y sostenibilidad de las cadenas productivas en las empresas de la región, generando confianza para crear procesos de especialización y complementación productiva que beneficien a las partes. En el año 2015 se generaron cerca de 2,180 empleos indirectos.

En el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) se obtuvo una calificación del 83% superando en 2 puntos porcentuales la meta programada para el año 2015, con una inversión de \$4,940 millones destinados a actividades como: estudios y licenciamientos para nuevos proyectos, gestión para la protección del entorno, manejo de impactos ambientales y asistencia técnica para el mejoramiento del desempeño ambiental.

3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

Se destaca como proyecto de mayor impacto BanCO2 que benefició a 25 familias y se protegieron 710 hectáreas del Páramo de Santurbán y el Parque Natural Sisavita y cuyo objeto es compensar la huella de carbono generada por nuestras operaciones.



Así mismo estas comunidades son formadas para mejorar sus proyectos de vida.

La gestión del 2015 le significó a CENS el reconocimiento:

"Premio a la Gestión Ambiental Empresarial y Aplicación de Tecnologías Limpias" por parte de la Corporación Autónoma Regional del Nororiente Colombiano (CORPONOR).

La gestión social que CENS desarrolla en actividades orientadas a la fidelización de clientes y a mejorar el relacionamiento con las comunidades, impactaron a 49,506 personas y 198,024 fueron informadas con comunicaciones educativas relacionadas con el servicio de energía.

Además, la ejecución de proyectos como Ecoparque Pamplonita, "Agua para la Educación y Educación para el Agua" y contrato de alumbrado navideño en los municipios ganadores del Concurso "Encendamos la Alegría 2015", se constituyen en una de las principales acciones que favorecen el relacionamiento empresa-comunidad.

Finalmente, esta es una buena oportunidad para agradecer a todos la personas, empresas e instituciones que nos han permitido lograr estos resultados, al doctor Luis Alberto Rangel Becerra por su gestión en los 27 años al frente de la gerencia de la empresa y a todo el equipo de trabajo, el reconocimiento por su compromiso, dedicación y entrega al servicio de esta región e invitarlos a seguir contribuyendo con sus valiosos aportes a nuestros retos de sostenibilidad.

3. Informe del Gerente General y Junta Directiva

CENS hoy por hoy se ha consolidado como la mejor empresa de Norte de Santander, aun cuando los escenarios locales y regionales retan constantemente las competencias empresariales.

Nuestro principal objetivo es permanecer en el tiempo y continuar apoyando en la construcción de un mejor territorio para todos los habitantes de nuestra región.

Muchas gracias,


JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS


INÉS HELENA VELEZ PÉREZ
Presidente Junta Directiva



**Informe de
Sostenibilidad 2015**



4. Aspectos Materiales y Cobertura



Grupo **epm**

**Informe de
Sostenibilidad 2015**

4. Aspectos Materiales y Cobertura

Proceso de definición del contenido del reporte y los límites de los Aspectos



La implementación del Modelo de Relacionamiento para las empresas del Grupo EPM en Colombia se inicia en 2014, con fundamento en la adaptación del Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés del Instituto

Accountability, UNEP y Stake holders Research Associates, en línea con los principios de la norma AA1000 sobre inclusión, exhaustividad, relevancia y respuesta.

En este contexto, se define el contenido de la memoria que incluye la información bajo las recomendaciones metodológicas GRI-G4. GRI G4-18.

Procedimiento para Identificar la Materialidad



4. Aspectos Materiales y Cobertura

Identificación de asuntos

Para construir la lista de asuntos de importancia, se acudió a las voces de los grupos de interés a través de diálogos directos en algunos casos; en otros, a estudios sobre expectativas, necesidades, satisfacción o reputación; y también a mecanismos de interacción transaccionales como los de quejas y reclamos.

El nivel de participación directa de los grupos de interés es heterogéneo porque corresponde a la dinámica de relacionamiento propia de cada una de las empresas, las cuales se encuentran en diferentes estados de evolución.

Priorización de temas materiales:

La priorización se realizó con personas especialistas de la organización, mediante los Criterios de priorización para temas materiales, instrumento propio para estimar el nivel de valor que potencialmente genera o destruye cada asunto para el Grupo EPM y para sus grupos de interés.

Validación

Desde la Gerencia Desarrollo Sostenible y cumpliendo la

metodología de AA1000 se recibieron los temas materiales que reflejan los temas materiales para el Grupo. Dichos temas fueron llevados ante el grupo de expertos de CENS (Comité de Gerencia) habiendo llevado a cabo metodológico referenciado en cuadro anterior identificaron y validada por dicho comité.

La priorización de los temas materiales son como aparece a continuación:

Los resultados de la materialidad se socializan a las dependencias de planeación estratégica corporativa y de negocios, para ganar articulación con el direccionamiento estratégico, alimentar el análisis de entorno y el Plan de Negocio 2015–2018

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

4. Aspectos Materiales y Cobertura

Aspectos materiales identificados en el proceso



Información complementaria dentro del Informe de Sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad 2015 incluye como información complementaria asuntos de sostenibilidad no clasificados como temas materiales.

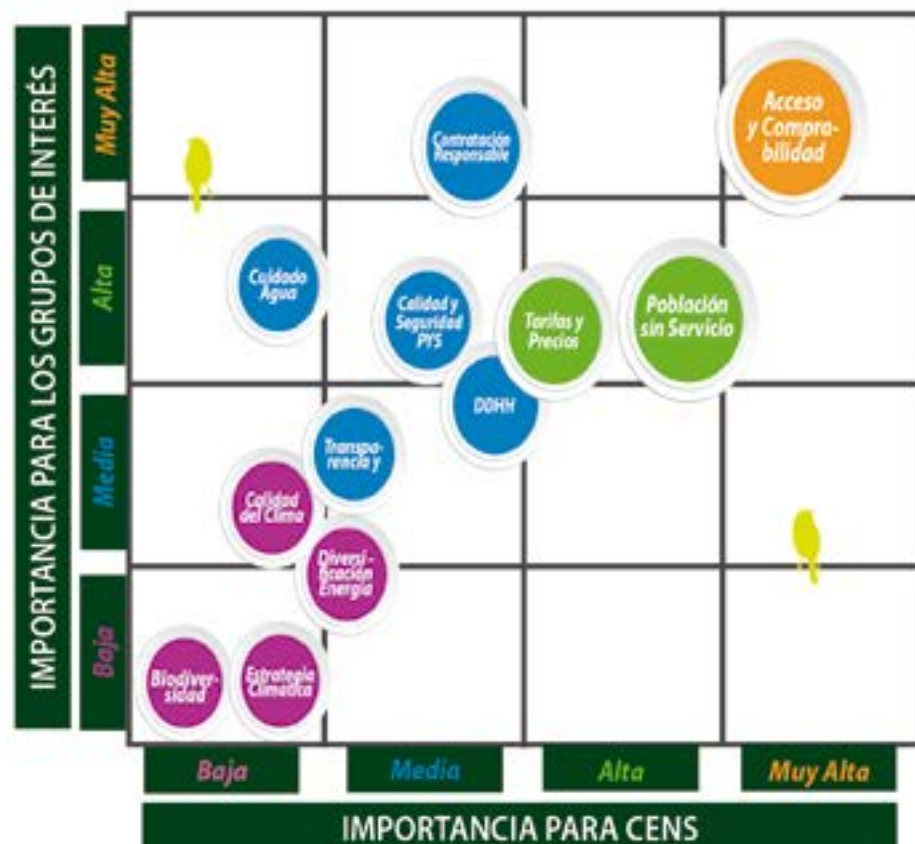
El reporte de estos asuntos se mantiene por ser información de interés, y porque responde a diversos compromisos relacionados con iniciativas o mediciones a las que CENS ha adherido voluntariamente.



4. Aspectos Materiales y Cobertura

Aspecto material y el límite de este dentro de la Organización

Potencial de Gestión del tema	
Muy Alto	Es indispensable gestionar bien este asunto, y no hacerlo puede afectar la operación y reputación de la organización.
Alto	El asunto es importante para ejecutar la estrategia e influye mucho en las decisiones.
Medio	Puede ser importante pero no influye mucho en las decisiones.
Bajo	Este asunto se puede ver como una oportunidad o riesgo emergente ahora o en el futuro pero no está bien establecida.
Muy Bajo	No tiene importancia o no aplica, ni para la empresa ni para los grupos de interés.



4. Aspectos Materiales y Cobertura

Aspecto material y el límite de este dentro de la Organización

Cobertura del Informe de Sostenibilidad 2015
La cobertura interna relaciona los impactos dentro de la organización, que se representa por el nivel de incidencia de los temas materiales en cada elemento del direccionamiento estratégico y de negocio; a su vez representa con la intensidad del color del bloque que contiene la lista de temas materiales.



El estudio de cobertura interna del ejercicio de materialidad buscó establecer cuáles temas materiales que influyen en la empresa; como conclusión del análisis permite evidenciar que los temas tienen distinto peso según las particularidades de la empresa y de su entorno.

La cobertura externa, refleja la materialidad del tema fuera de la organización, se expresa mediante la asociación entre grupos de interés y temas.



4. Aspectos Materiales y Cobertura

Aspecto material y el límite de este dentro de la Organización

Cobertura externa e interna de los temas materiales



4. Aspectos Materiales y Cobertura

Reformulación de Información facilitada en informes anteriores

De los asuntos identificados en el 2014 para CENS, se gestionó en el año 2015 y se logró avanzar en:

-Calidad y seguridad de productos: 1. Se realizaron capacitaciones sobre la prestación del servicio y temas afines a la empresa para equilibrar el lenguaje entre los contratistas y la gente CENS. 2. Mejorar la capacidad de respuesta, se homologó el sistema de PQR's del Grupo EMP para brindar una mejor calidad y efectividad en la respuesta del servicio de energía eléctrica.

-Contratación responsable e integración en el territorio: Se está trabajando por generar espacios en donde los proveedores y contratistas de CENS tengan oportunidades de participación en la cadena de valor de CENS que permita el desarrollo local empresarial.

-Integración en el territorio: Es un tema de interés que se sigue trabajando en la intervención y una buena integración de los trabajadores en los territorios que tengan influencia de CENS que contribuyan a la generación de confianza entre la comunidad.

Se modifica la cifra COP millones invertidos en infraestructura en \$22,628 que abarcaba el valor de los aportantes para el 2014 y se modifica por \$4,400 que representan sólo los aportes de la empresa.





4. Aspectos Materiales y Cobertura

**Cambios significativos
relativos a períodos anteriores
en el alcance y los límites de
los Aspectos**

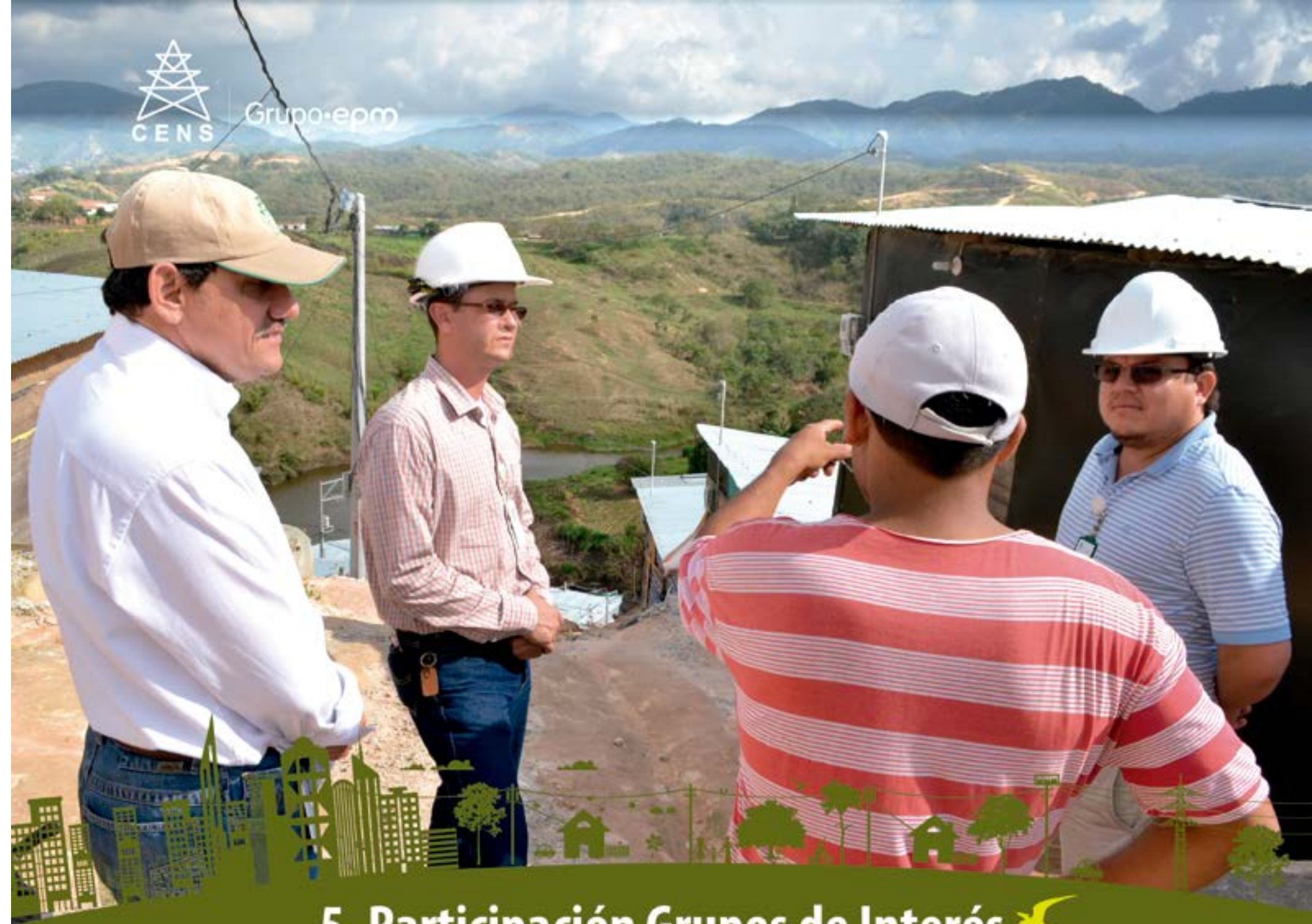
Para el 2015 se incluirá "Población sin Servicio, Calidad del Clima Laboral" y se excluyeron "Integración en el Territorio."
En este ítem se menciona la materialidad que se ha modificado y empezará a gestionar a partir del 2015.

IMPORTANCIA DE PRIORIDAD	TEMAS MATERIALES 2015	IMPORTANCIA DE PRIORIDAD	TEMAS MATERIALES 2014
1	Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos	1	Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos
2	Población sin servicio	2	Biodiversidad
3	Tarifas y Precios	3	Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios
4	Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios	4	Contratación Responsable
5	Contratación Responsable	5	Cuidado del agua
6	Derechos Humanos	6	Derechos Humanos
7	Transparencia y Apertura en Información para los Grupos de Interés	7	Estrategia Climática
8	Diversificación de Energías Renovables	8	Diversificación de Energías Renovables
9	Calidad del Clima laboral	9	Integración en el territorio
10	Cuidado del agua	10	Tarifas y Precios
11	Biodiversidad	11	Transparencia y apertura de la información para los grupos de interés
12	Estrategia Climática		





**Informe de
Sostenibilidad 2015**



5. Participación Grupos de Interés

5. Participación Grupos de Interés

Los Grupos de Interés son aquellas personas que influyen o son afectados por la actividad de la empresa en el desarrollo de la Misión y la Visión. Para CENS son los siguientes:



PARTE INTERESADA	CONCEPTO
Colegas	Empresas que realizan la misma actividad comercial.
Comunidad:	Personas y organizaciones de todo tipo que habitan o están presentes en cualquier territorio en el que la actividad de CENS puede tener un impacto.
Clientes y Usuarios:	Persona o entidad jurídica vinculada con la actividad eléctrica desarrollada por CENS, independientemente de su capacidad económica, esto es, de cualquier sector o segmento y con criterio de universalidad.
Dueños y Socios:	Entidades propietarias del capital social de CENS.
Estado:	Este grupo de interés está compuesto por las entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como las entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.
Gente CENS:	Compuesto por los empleados, empleadas y sus representantes.
Proveedores y Contratistas:	Como colectivos vinculados a las operaciones realizadas por CENS.



Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015

5. Participación Grupos de Interés

Identificación de los grupos de interés

1. Identificación y selección de las partes interesadas con los que la organización se compromete.
2. En CENS se encuentran identificados los grupos de interés que se relacionan directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad comercial que realiza por la empresa, y que a su vez tienen la capacidad de impactar directa o indirectamente el desarrollo de ésta actividad.
3. Enfoques adoptados para la participación de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de los grupos de interés.



5. Participación Grupos de Interés

Objetivos de relacionamiento con los grupos de interés del Grupo EPM

Los siguientes objetivos fueron construidos conjuntamente con los líderes de cada grupo de interés y las respectivas duplas de la Vicepresidencia Comunicación y Relaciones Corporativas, con base en los resultados del ejercicio de materialidad.

Cientes y Usuarios

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 el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.



Comunidad

Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, para co-gestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el medio ambiente que se traduzcan en equidad y en una mejor calidad de vida para las personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.

Gente CENS

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.



5. Participación Grupos de Interés

Proveedores y Contratistas:

Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, 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.



Colegas:

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.



Dueño

Fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo el compromiso del municipio de Medellín con la excelencia de la administración de EPM y con su autonomía, en forma estable y continua, condicionado a la aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM, de base ética y no asistencialista en busca de la sostenibilidad ambiental, social y económica.



Estado:

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

5. Participación Grupos de Interés

Enfoques Adoptados para la Participación de los Grupos de Interés

Las principales preocupaciones de las partes interesadas y su nivel de madurez se resumen en:

Grupos de Interés	Principales temas planteados por cada grupo
Colegas	<ul style="list-style-type: none"> Comportamientos empresariales responsables. Tarifas y precios ajustados a la realidad del Estado. Apertura y objetividad de la información a los grupos de interés. Protección al medio ambiente.
Clientes y Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Servicio ofrecido por CENS. Coherencia de lo facturado con lo consumido. Conocimiento sobre suministro de alumbrado público.
Proveedores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Interés en continuar siendo Proveedor. Participación en espacios de diálogo para modificar políticas de contratación. Relaciones simétricas en la gestión de proveedores de contratistas. Participación en Rendición de Cuentas. Contratación de bienes y servicios de la región. CENS contribuye al mejoramiento, desarrollo y crecimiento financiero de los Proveedores.
Gente CENS	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades laborales. Remuneración salarial acorde a las responsabilidades. Condiciones de seguridad y salud en tercerización. Participación en programas de política ambiental. Generación de espacios formales que permitan comunicación para el relacionamiento y diálogo con personal de planta y contratista.
Grupos de Interés	Principales temas planteados por cada grupo

Grupos de Interés	Principales temas planteados por cada grupo
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Generación de espacios de diálogo con la comunidad. Tarifas justas. Inversión de utilidades en la comunidad. Costos de fraudes no deben ser transferidos a las tarifas. Agilidad en la instalación del servicio. Celeridad en la solución de PQdt. Inclusión laboral a personal de la región.
Dueños y Socios	<ul style="list-style-type: none"> Excelencia Operacional. Cumplimiento de indicadores financieros. Prestación del servicio. Gobierno Corporativo.
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Protección al medio Ambiente. Oferta y acceso al servicio público. Compromiso con la paz. Integración con el territorio. Respeto y promoción de Derechos Humanos. Transparencia y apertura de la información para los grupos de interés y control social. Comportamiento socialmente responsable. Tarifas y precios regulados.



CENS

Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015



6. Perfil del Informe

6. Perfil del Informe

Periodo cubierto por la información contenida en el informe

El período cubierto en esta memoria de sostenibilidad se refiere a la vigencia del año 2015.

Fecha de la memoria anterior mas reciente (si la hubiere)

Es la segunda Memoria de Sostenibilidad con metodología GRI-G4.

Ciclo de presentación de memoria (anual, bienal, etc.)

El ciclo de reporte de CENS es Anual.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido

Unidad de Gestión Operativa

Lucy Ardila Osorio

Teléfono: (+57-7) 5824444 Extensión: 1240

Correo: lucy.ardila@cens.com.co

Sitio web: www.cens.com.co

La opción de "conformidad" con la guía seleccionada por la Organización

La opción que CENS ha escogido es la Esencial.

Políticas y prácticas actuales en relación con la solicitud de verificación externa del informe

Este año no se cuenta con verificación externa de la memoria, debido a restricciones del presupuesto.

Así mismo el Grupo EPM diseña unos planes de relación cuyo impacto se medirá en la gestión con los públicos de interés en la vigencia del presente año



CENS

Grupo **epm**

**Informe de
Sostenibilidad 2015**





CENS

Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015



7. Gobierno Corporativo

7. Gobierno Corporativo

Estructura de Gobierno de la Organización

El Gobierno Corporativo materializa para CENS la forma como se garantiza el comportamiento ético y transparente que es la principal línea de sostenibilidad. De este lineamiento se conjugan elementos formales, informales y mecanismos de control para asegurar el reto de la sostenibilidad.

En CENS el Código de Buen Gobierno y reglamento de Junta Directiva así como los marcos legales regulatorios configuran el régimen de comportamiento formal de los principales líderes de la organización.

El objetivo de este código es estructurar y compilar las normas, políticas, sistemas y principios éticos que deben orientar las actuaciones de CENS y de todos sus grupos de interés, para preservar y mantener la integridad ética empresarial, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de los derechos de quienes en ella inviertan y el conocimiento de su gestión.

El Reglamento Junta Directiva recoge los principios, normas y procedimientos que rigen el funcionamiento de la Junta Directiva de CENS, buscando con ello facilitar su gestión y dar una mayor transparencia eficacia y certeza a sus actuaciones. Existen otro tipo de elementos relacionados con las prácticas de la cultura organizacional que se cimientan en la ética y los

Principales	Suplentes Numéricos
1. Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía de EPM Empresas Públicas de Medellín.	1. Gerente T&D Energía Región Antioquia Empresas Públicas de Medellín
2. Vicepresidente Comercial de EPM Empresas Públicas de Medellín	2. Gerente Gestión Financiera e Inversión de EPM - Empresas Públicas de Medellín
3. Gobernador del Departamento del Norte de Santander	

valores de la compañía continuamente replicados a través de los diferentes canales de información a los trabajadores y demás públicos de interés, así como procesos continuados de rendición de cuentas con diferentes estamentos que favorecen comportamientos éticos.

Como resultado de la auditoría interna de calidad al Sistema de Gestión de CENS bajo los referentes NTC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 se obtuvo un total de 43 fortalezas, 34 oportunidades de mejora, 33 no conformidades y 49 recomendaciones, situación que reflejó el fortalecimiento de la cultura de la prevención y de la mejora en los procesos de CENS



CENS

Grupo epm

Informe de
Sostenibilidad 2015

7. Gobierno Corporativo

Así mismo la Auditoría externa de Calidad bajo el referente NTC ISO 9001:2008 ratificó para la vigencia 2015 el mantenimiento de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, concluyendo que está plenamente establecido, se encuentra controlado, verificado, maduro y mejorando continuamente, contando con el apoyo del Representante de la Dirección y de la Gerencia General.

Durante el año 2015 como resultado de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad se formularon y gestionaron 58 planes de mejoramiento. En pro del mantenimiento de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad durante la vigencia 2016 deberá llevarse a cabo la ejecución de la cuarta auditoría de renovación para nuestro sistema ejercicio que nos otorgará un nuevo certificado que avalará la prestación de nuestro servicio a nivel internacional.

CENS aplica métodos apropiados para la medición de los procesos del Sistema de Gestión Integral. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

En la actualidad CENS tiene una base de medición de sus procesos de 130 indicadores de los cuales el 62% son de eficacia, el 6% de eficiencia y el 32% de efectividad.

En el 2016 CENS iniciará la adaptación de la Norma NTC ISO 9001 en su versión 2015 con el fin de fortalecer sus prácticas y tecnologías relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a estándares internacionales e incrementar la confianza de nuestros grupos de interés garantizando nuestra capacidad de proveer productos que cumplen los requisitos de forma consistente.

Así mismo se realizaron acompañamientos permanentes a los responsables y conocedores de los procesos en la planificación, cálculo y análisis para la toma de decisiones.

La Gestión del Mejoramiento en CENS fue afianzada durante la vigencia 2015 mediante la implementación del aplicativo Kairos, herramienta del Grupo Empresarial que apoyará la elaboración de planes de mejoramiento.

Adicionalmente se realizaron otras estrategias tendientes a este fin tales como: formaciones presenciales y virtuales al personal de CENS para fortalecer su competencia en la mejora de sus procesos, divulgación permanente de los fundamentos de la Gestión del Mejoramiento a través de los diferentes medios de comunicación internos y asesoría permanente a los responsables de los procesos en las técnicas actualmente definidas en CENS para propiciar la mejora.

7. Gobierno Corporativo



Los responsables de procesos han promovido el desarrollo eficiente y transparente de los mismos a través de la adopción y cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

En el 2015 los responsables gestionaron un total de 584

acciones de mejoramiento de las cuales el 37% fueron correctivas, 34% preventivas y el 29% de mejora. Estas acciones fueron generadas por diferentes orígenes como: Auditorías a Sistemas de Gestión, Auditorías del Sistema de Control Interno, Auditorías de Entes Externos, Autoevaluación del control, Análisis de Procesos, Gestión de la medición, entre otros.

Además de lo anterior durante la vigencia 2015 la Actividad de Auditoría Interna de CENS desarrolló la verificación independiente de los procesos y proyectos de la organización, cubriéndose en un 91% las unidades auditables que fueron priorizadas en el plan anual de auditoría.

Los resultados de la labor de aseguramiento fueron comunicados a la Junta Directiva de CENS, así como del desempeño de los indicadores del proceso de acuerdo con las metas establecidas y acordadas con la Junta Directiva y la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM.

La Administración atiende a través de la formulación de planes de mejoramiento, las oportunidades de mejora identificadas por Auditoría con el fin de fortalecer controles y optimizar la gestión de los procesos y/o proyectos empresariales.

7. Gobierno Corporativo

Gestión de los entes externos de control: Durante la vigencia 2015 la Contraloría General de Medellín, el Revisor Fiscal Deloitte & Touche y el Auditor Externo de Gestión y Resultados-GAE LTDA-, realizaron evaluación a procesos técnicos, comerciales, administrativos y financieros de CENS.

emitiendo recomendaciones para el fortalecimiento del control interno de los mismos.

La Contraloría General de Medellín como resultado de la auditoría fiscal y financiera realizada a CENS con alcance 2014 dictaminó los estados financieros sin salvedad o limpios y conceptuó que la gestión presupuestal al igual que la gestión financiera fue Favorable.

De igual manera, la Revisoría Fiscal emitió opinión sin salvedades sobre los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2015 y 2014, de conformidad con las normas internacionales de Información Financiera – NIIF.



Deloitte & Touche

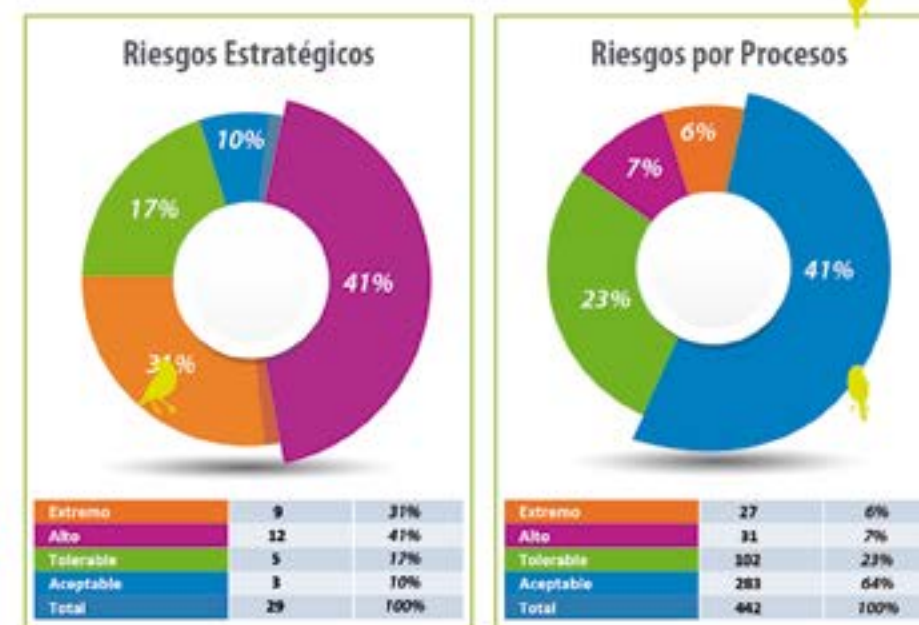


7. Gobierno Corporativo

La Gestión del Riesgo: Apoya la toma de decisiones partiendo de análisis de riesgos, con el fin de seleccionar las alternativas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y mitigación del impacto en la materialización de los riesgos a los que está expuesta CENS.

Riesgos Estratégicos: El logro de los objetivos estratégicos y operacionales del negocio está sujeto a eventos internos y externos que no siempre pueden ser controlados por la organización; por consiguiente, la gestión del riesgo se convierte en un proceso administrativo de planeación y control estratégico que debe ofrecer garantías razonables de que la administración conoce el grado de orientación de la empresa hacia el logro de sus metas.

La matriz de riesgos de CENS contempla 29 riesgos en niveles de criticidad Extremo 9, Alto 12, Tolerable 5 y Aceptable 3, los cuales de manera general arrojan un índice de riesgo empresarial de 0.647 puntos porcentuales, posicionando a CENS en un grado de riesgo Alto.



Riesgos en Procesos por Dependencias: De los 69 procesos se identificaron 442 riesgos de los cuales el 6% presenta un nivel de riesgo Extremo, el 7% un nivel de riesgo Alto, un 23% Tolerable, 64% Aceptable.



Informe de
Sostenibilidad 2015



8. Ética y Transparencia

8. Ética y Transparencia

Valores, principios, y códigos de ética de la organización

El Código de Ética es Instrumento que reúne las normas establecidas al interior de la organización, con el propósito de orientar el desarrollo personal y profesional a nivel individual como organizacional, de quienes prestan sus servicios en CENS. Está conformado por los 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.

VALORES



-Transparencia: Actúo para construir un ámbito de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad. Entiendo el carácter público de mi labor y cuido los bienes públicos de los que soy responsable.



-Compromiso: Soy comprometido porque me identifico con los fines y propósitos de la Empresa, pongo empeño en lo que hago y voy más allá de mis obligaciones.



-Responsabilidad: Soy responsable, me anticipo y respondo por las consecuencias que mis actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.



-Confiability: Soy competente, trabajo con parámetros de calidad y eficiencia, para generar confianza. Cumpló las ofertas de acción que hago y respondo a los requerimientos y necesidades de los demás.



-Innovación: Soy creativo, comparto y promuevo nuevas formas de pensar y hacer para anticipar y lograr los cambios deseados.



-Calidez: Soy Cálido, respeto las diferencias, me importa el otro y trato de entender sus circunstancias para ayudarle a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad.



Grupo **epm**

Informe de Sostenibilidad 2015

8. Ética y Transparencia

PRINCIPIOS

CENS como empresa que hace parte del Grupo Empresarial EPM fundamenta su Código de Ética en los siguientes principios:



-Identidad: Nos identificamos como un grupo definido de personas y distinguido por el nombre de la empresa, pero fundamentalmente por los objetivos de ésta con los que estamos comprometidos, y la función, el papel y los valores que ella ha asumido y declarado dentro de la sociedad.



-Pertenencia: Como empresa y como empleados de ella nos entendemos incluidos en el cuerpo social que definen la ciudad, la región y el país y asumimos la responsabilidad de cumplir el papel que éstas esperan de sus diferentes miembros.



-Racionalidad: Entendemos que tanto el papel que la sociedad espera de nosotros, como la forma en la que juzgamos y seremos juzgados por nuestras actuaciones, estarán determinados por las reglas básicas de la razón y construidas en un marco de diálogo abierto y simétrico.



-Respeto: Asumimos que, como grupo y como individuos, nuestros actos serán juzgados y la responsabilidad exigida en un marco de respeto como el que prometemos observar frente a cada miembro de la sociedad y de nuestro grupo.



-Solidaridad: Creemos que la razón de ser de la sociedad se halla en la posibilidad de que cada miembro de ella cuente con condiciones, tanto materiales como de cualquier otra índole, que le permitan buscar la realización de sus objetivos contando con el apoyo, respeto, protección y guía de los demás miembros del grupo.

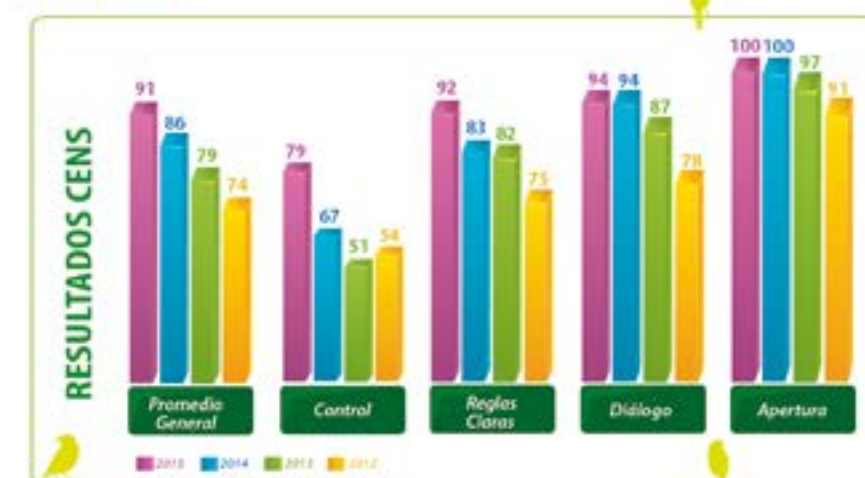
8. Ética y Transparencia

Transparencia y Apertura de información en los Grupos de interés

La evaluación de los Mecanismos y Políticas de Transparencia Empresarial vigencia 2015 adelantada por la citada corporación, obtuvo una calificación del 91%, superior a la del año anterior en cinco (5) puntos porcentuales. Así mismo se implementó la Línea de Contacto Transparente como medio de fácil acceso para los grupos de interés con el fin de que denuncien posibles actos indebidos de colaboradores al servicio del Grupo EPM.

La empresa divulga la información de gestión de grupos de interés utilizando los canales de comunicación, radio, televisión y página web en todos los municipios de su área de influencia. Se destaca la estrategia digital, de la filial la cual fortaleció la interacción con los usuarios, hecho que le mereció el reconocimiento en: "Apertura y Comunicaciones a través de las Redes Sociales", entregado por la Corporación Transparencia por Colombia.

CENS rindió cuentas sobre su gestión durante la vigencia 2014, a través del Informe de Sostenibilidad elaborado dentro de los estándares internacionales GRI-4, teniendo en cuenta las iniciativas del pacto global al cual esta CENS adherido y a los estándares de responsabilidad social empresarial a través de la ISO 26000.



8. Ética y Transparencia

Enfoques adoptados para la participación de los Grupos de Interés

Gestión de Medios Externos e Internos



Emisora Radio Digital CENS, que permite llegar con información oportuna, clara y concisa a gran parte del público interno en Cúcuta y regionales. Cuenta así mismo, con un noticiero diario de 15 min que permite tener invitados y entrevistas de la gestión de los procesos de CENS así como cuñas radiales: total noticiero 150.

Intranet: medio virtual donde se alojan noticias y publicidad de procesos de CENS. 120 publicaciones de noticias.



Boletín Digital CENS.COM: medio interno en forma de magazine con 5 noticias máximo que con un lenguaje más fresco y mostrando desde un ángulo más humano el desarrollo de las actividades, resaltando el talento humano de los trabajadores. 50 ediciones.

Se mantuvo la producción del Programa de TV Buenas Energías, uno por semana total 48, que permitió mostrar a los GI la gestión de la empresa en diversos procesos tales como la distribución y mantenimiento de líneas de energía, impacto social, impacto ambiental, entre otros.



8. Ética y Transparencia

Enfoques adoptados para la participación de los Grupos de Interés

Gestión de Medios Externos e Internos



Programa de Radio, Aló CENS, dos emisiones por semana, total 60, en el que se da a conocer la gestión de CENS y a su vez permite la interacción con usuarios de diferentes regiones del área de cobertura, así como la participación de personal capacitado para atender dudas e inquietudes de temas de emisión.

Redes Sociales



Se hizo el traslado del perfil que permitía un máximo de 5,000 amigos al Fanpage que permite capacidad ilimitado, esta acción se tomó porque se había alcanzado dicho límite. Total Fanpage 3,765.



Este canal ha permitido un acercamiento a nuestros GI, especialmente resolviendo o direccionando dudas, peticiones, quejas o recursos de los usuarios. Dicho manejo ha valido que Transparencia por Colombia hiciese un reconocimiento

"Apertura y comunicaciones a través de redes sociales" a la cuenta de CENS y su administrador por tal estrategia en Septiembre de 2015. Total seguidores: 7,936.



El canal en dicha red, ha permitido llegar a diferentes lugares de la ciudad, región, país e incluso del mundo que no tienen la oportunidad de ver o acceder al material que se emite en los 30 canales del área de influencia de CENS, por lo que es un buen espacio de divulgación de la gestión de CENS. Número de Reproducciones 225,000.



8. Ética y Transparencia

Transparencia y Apertura de información en los Grupos de interés

Reconocimiento de Transparencia por Colombia,
Apertura en Redes Sociales



Logros obtenidos por Transparencia



Reconocimiento Regional por
Estrategia de Televisión





**Informe de
Sostenibilidad 2015**



Grupo epm



9. Balance Económico

9. Balance Económico

Resultado del Ejercicio



La empresa generó ingresos por ventas de energía en \$551,167 millones en el 2015, superiores al año anterior en \$5,301 millones equivalente al 1%. Los ingresos por prestación de servicios de energía son de \$ 511,767 millones y tuvieron su origen en el mercado regulado con \$ 461,289 millones por ventas de energía, equivalente a 1,133 GWh siendo el 66% del sector residencial de los estratos 1, 2 y 3 el más representativo. Por remuneración de activos del Sistema de Transmisión Regional y de Distribución local se obtuvieron \$ 50,634 millones.

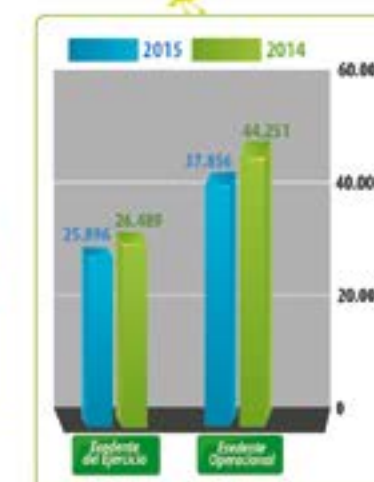
A su vez por contratos de terceros para electrificación rural ingresó la suma de \$17,368 millones.

	2013	2014	2015
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	473,723	499,873	511,767
CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN	1	28,517	17,368
VENTA DE BIENES	433	2,724	3,127
ARRENDAMIENTOS	4,366	4,090	5,410
OTROS	22,364	10,662	13,495
TOTAL INGRESOS	500,887	545,866	551,167

Excedente operacional y Excedente del ejercicio

En el excedente del ejercicio se observa una disminución que equivale al 2% y en el excedente operacional una disminución del 14% en relación al año anterior.

	2014	2015
Excedente del Ejercicio	26,489	25,896
Excedente Operacional	44,251	37,856



Grupo epm

Informe de Sostenibilidad 2015

9. Balance Económico

COSTOS Y GASTOS 2013 - 2015

Los costos y gastos ascendieron a \$513,311 millones, con incremento del 2.3% respecto al 2014. Los costos de la operación comercial representan el 55% y equivale a \$ 284,184 millones, disminuyendo en \$10,718 principalmente por menores compras de energía, no obstante, el incremento en la tarifa media de compra. Así mismo, los servicios del Área de Distribución – ADD por culminación del compromiso definido en el documento CONPES No. 3569

Los costos y gastos de personal con una participación del 12% (\$61,561 millones), registraron un incremento de \$11,267 millones respecto al año anterior, generado por el nuevo cálculo actuarial para beneficios largo plazo (prima de antigüedad y cesantías retroactivas) e incremento del IPC en 3.82% y el ingreso de 91 nuevos empleados.



COSTOS Y GASTOS / MILLONES				
	2013	2014	2015	CRECIMIENTO 2013 - 2014
Costo Prestación de Servicio	385.668	446.141	435.265	-2,4 %
Gastos de Administración	58.989	151.921	75.959	46,3 %
Otros Gastos	813	3.553	2.087	- 41,3 %
Total	445.470	501.615	513.311	2,3 %

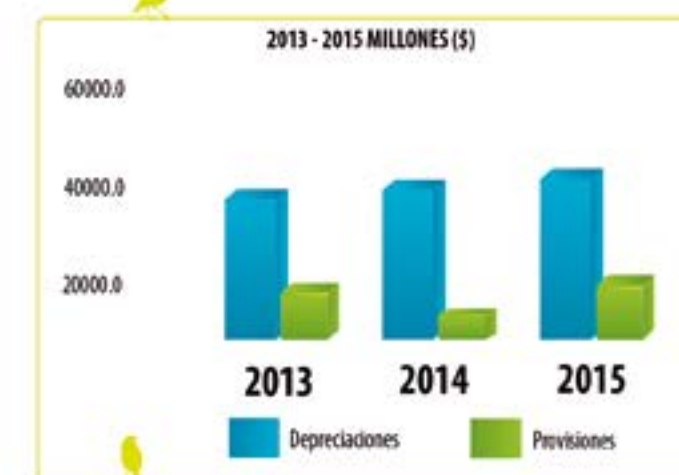
9. Balance Económico

Depresiones, Amortizaciones y Provisiones

Los costos y gastos generales con participación del 9%, aumentaron \$5,589 millones, principalmente por la ejecución de los Proyectos relacionados con Ciudadanía Corporativa.

En general el total de costos y gastos efectivos fue de \$462,485 millones, los cuales se incrementaron solo \$2,802 millones respecto al año anterior, es decir el 0.6%.

Los gastos por provisión, depreciación y amortización presentaron un incremento del 21% equivalente a \$8,753 millones, originado principalmente por la provisión de litigios de \$5,602 millones y por actualización de la valoración y la inclusión de procesos nuevos \$3,151 millones. Así mismo la Depreciación aumentó en \$2,843 con respecto al año anterior.



DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES				
	2013	2014	2015	CRECIMIENTO 2013 - 2014
Depreciaciones	38.049	38.858	41.701	7,3 %
Provisiones	7.680	2.669	8.753	228,0%
Amortizaciones	377	405	373	- 7,9 %
Total	46.106	41.932	50.827	21,2 %

9. Balance Económico

Otros Conceptos

Los otros conceptos como Financieros, Diferencia en cambio e inversiones patrimoniales aumentaron en \$1,292 millones básicamente por:

Los ingresos financieros netos fueron de \$6,917 millones disminuyendo en \$512 millones con respecto al año anterior. El origen de estos ingresos corresponde a la terminación de acuerdos de pago de entidades nacionales y la cancelación por no cumplimiento de los acuerdos de pago de usuarios con deudas representativas.

Los gastos financieros fueron de \$5,553 millones disminuyeron en \$1,880 millones con respecto al año anterior, originado por la disminución del costo amortizado de la operaciones de crédito público y por una mayor tasa de redescuento (TIR).



9. Balance Económico



El resultado financiero al cierre del ejercicio 2015, arroja una utilidad antes de impuestos de \$39,147 millones y neto después de impuestos de \$25,896 millones equivalente a un margen neto de 4.7%. En cuanto a los indicadores financieros, el margen EBITDA se situó en el 16% y el operacional en 6.8%. La anterior situación representa una rentabilidad del 3.3% sobre el activo total.

Con respecto al año anterior se observa que hubo un incremento en el EBITDA de \$2,499 millones, situándose su margen en el 16%.



EBITDA	2014	2015
Indicador	88,682	86,183

9. Balance Económico

Composición de Balance General

Durante el 2015 se presentó un aumento del activo del 2.0% (\$1,990 millones), generado principalmente por mayor aumento en deudores de \$5,238 millones, adquisición de propiedad, planta y equipo de \$30,142 millones y una disminución en los rubros de efectivo de \$32,119 millones y activos por impuestos corrientes de \$1,238 millones.

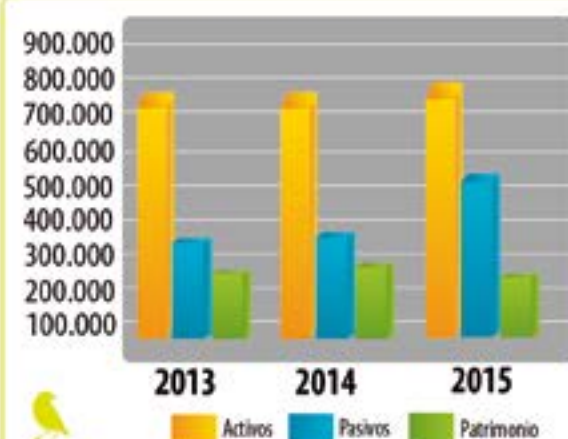
El pasivo registró un incremento del 2% (\$12,218 millones) generado principalmente por cuentas por pagar de \$25,787 millones, seguido de una disminución en el impuesto diferido de \$11,056 millones y en obligaciones pensionales por \$4,674 millones.

Composición de Balance General a 31 de Diciembre 2013 al 2015

	2013	2014	2015	Var. 2014-2015
Activos	765.758	764.337	766.327	0,3%
Pasivos	345.396	359.775	517.371	43,8%
Patrimonio	247.249	259.186	248.956	-3,9%

El patrimonio presentó una disminución del 4% (\$10,229 millones) básicamente por excedentes acumulados en \$23,322 millones, no obstante el incremento en la reserva legal en \$11,923 millones.

Composición de Balance General a 31 de Diciembre 2013 al 2015



9. Balance Económico

Aspectos de Desempeño Económico

Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos y gastos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores

de capital y a gobiernos.

Su variación se da principalmente por los ingresos obtenidos que en comparación con el 2014 arrojan un crecimiento del 1% (\$5,301 millones).

Indicador (Millones de \$)	2013	2014	2015
Valor Económico Directo Creado (VEC)	506,205	545,866	551,167
Ingresos	506,205	506,866	551,167
Valor Económico Directo Distribuido (VED)	467,310	503,009	531,681
Costos y Gastos Operativos sin Incluir Costos y Gastos de Personal	353,788	412,250	394,659
Costos y Gastos de Personal	45,718	46,947	60,102
Pago de Intereses (Bancos y Fondos)	5,963	5,135	3,919
Impuestos	26,280	26,345	24,048
Inversiones en la Comunidad y Medio Ambiente	3,946	5,316	11,065
Dividendos Distribuidos	31,615	7,015	37,888
Valor Económico Retenido (VER)	38,895	42,857	19,486

9. Balance Económico

Los impuestos, tasas y contribuciones pagadas al Estado en el 2015 corresponden a \$24,048 millones, los cuales se clasificaron de orden nacional y municipal, disminuyendo en \$2,297 millones en comparación al año anterior.

Impuestos, Tasas y Contribuciones pagadas al Gobierno			
Concepto	2013	2014	2015
Orden Nacional	21,214	21,033	18,414
Impuesto de Renta y Complementarios	17,124	17,37	13,251
Impuesto a la Riqueza	-	-	548
Contribución Comis. Regulac. Energía Gas CREG	490	544	507
Contribución Superintendencia Servicio Públicos	1,033	1,207	1,365
Gravamen a los Mov. Financieros (4x1000)	2,326	1,635	2,494
Impuesto de Peajes	6	5	9
Ministerio de Comunicaciones	1	10	12
FAER	139	139	143
PRONE	95	94	85
AEA Contribuciones y Regalias	-	29	-
Orden Municipal y Otros	5,066	5,312	5,634
Impuesto Industria y Comercio	3,458	3,688	3,974
Impuesto de Vehículo	57	43	31
Impuesto Predial	131	177	199
Cuota de Fiscalización CGM	1,244	1,194	1,304
Sanciones y Multas	2	41	82
Renovación Registro Mercantil	0	0	-
Estampillas	123	151	26
Otros Impuestos	51	18	18
Total	26,28	26,345	24,048

9. Balance Económico

La inversión en la comunidad y medio ambiente en el 2015 fue de \$11,065 millones, equivalentes a inversión en la comunidad por \$6,123 millones y en medio ambiente de \$4,942 millones, presentándose un incremento del 52% en este tipo de inversiones en comparación al año anterior.



Concepto	2013	2014	2015
Inversiones en la Comunidad	1,040	1,425	6,123
Ecoparque Pamplonita	0	0	2,800
Contratación de Estrategias Educativas para Regionales (Jornadas)	500	263	321
Acompañamiento Social al Proyecto de Control y Reducción de Pérdidas	152	140	141
Patrocinios Locales en Uniformes, Elementos Deportivos con la marca de CENS, apoyo y Patrocinio interno Específicamente a trabajadores en juegos	0	0	800
Proyecto Deportivo "El Mundialito de CENS"	0	44	32
Album de CENS "La energía de Nuestra Región" Proyecto Educativo Proyecto Educativo enfocado a	233	29	0
Material POP (Detalles, Cartillas, Juegos)	0	64	63
Escuelas Seguras	0	76	0
Logística (Eventos)	0	47	107
Proyecto de Energía Solar	0	31	0
Conéctate con el Arte	0	28	39
Convenio con la Fundación de Ep, "Agua para la Educación"	0	500	839
Energizando el Futuro "Carpas Interactivas, Energilandia"	155	173	167
Análisis Sociopolítico en el Municipio de Tibú Asociado al del Proyecto	0	30	814
Medio Ambiente	2,906	3,891	4,942
Gastos Legales	197	162	226
Estudios Ambientales	53	60	1,108
Manejo de Impactos Ambientales	2,627	3,479	3,370
Gestión para la Protección y Mejoramiento del Entorno	29	0	117
Asistencia técnica para el Mejoramiento del Desempeño Ambiental Empresarial	29	100	121
Inversiones en la Comunidad y Medio Ambiente	3,946	5,316	11,065

9. Balance Económico

Aspecto Impactos Económicos Indirectos

Los sueldos y beneficios a empleados aumentaron en el 2015 un valor de \$10,134 millones equivalente al 33% frente al 2014, su aumento obedeció principalmente por los aumentos salariales realizados en los sueldos y el nuevo cálculo actuarial en los beneficios a largo plazo como cesantías retroactiva y prima de antigüedad.

Las obligaciones pensionales de CENS, están amortizadas al 31 de diciembre de 2015 en 100% de acuerdo a la normatividad NIIF. La disminución del cálculo actuarial se da básicamente, por el cambio en los supuestos financieros en \$5,868 millones en la tasa de descuento y la inflación a largo plazo, así mismo por los supuestos por experiencia en \$6,895 millones en el plan de aportes que se compartieron con Colpensiones.

Concepto	2013	2014	2015
Sueldos y salarios	13,533	13,758	14,231
Prestaciones sociales	10,046	12,056	21,040
Aportes a seguridad social y parafiscales (*)	6,099	5,201	5,878
Total	29,678	31,015	41,149

Concepto (Millones de \$)	2013	2014	2015
Pasivo pensional (Beneficios Pos-empleo)			
Valor Estudio Cálculo Actuarial Pensiones	186,861	187,612	175,842
Valor Estudio Cálculo Actuarial Educación	1,167	1,495	1,200
Valor Estudio Cálculo Actuarial Energía	15,400	14,889	13,412
Valor Estudio Cálculo Actuarial Salud	369	348	314
Valor Estudio Cálculo Actuarial Funerario	1,035	1,111	1,067
	204,832	205,253	191,835
Saldo al inicio del año	220,231	204,832	205,253
Disminución o Aumento del Cálculo	-15,399	421	-13,418
Total obligaciones pensionales	204,832	205,253	191,835

9. Balance Económico

Ayudas Financieras Significativas Recibidas de Gobiernos

En el 2015 el recaudo de subsidios del Ministerio de Hacienda presentó un aumento del 4% equivalente a \$2,090 millones, generado el pago anticipado del déficit de los tres (3) primeros trimestres del año en curso.

Los subsidios son otorgados por el gobierno para cubrir el déficit resultante de aplicar menores tarifas a usuarios subsidiados después de aplicar las contribuciones recaudadas a otros sectores y el FOES es un subsidio aplicado a los sectores vulnerables

Concepto	2013	2014	2015
Subsidios y Contribuciones Recibidos por parte del Ministerio	65,120	55,117	57,201
Recursos FOES	1,301	1,61	1,267
Total	66,421	56,378	58,68





Informe de
Sostenibilidad 2015



10. Balance Social

10. Balance Social

Balance Social según Grupo de Interés

Clientes y Usuarios

Acceso y comprabilidad
Población sin servicio
Calidad y seguridad de los
productos y servicios

Gente CENS

Calidad del Clima Laboral
Entorno de trabajo

Comunidad

Ciudadanía Corporativa

Proveedores y Contratistas

Contratación responsable

Acceso y Comprabilidad de los Servicios públicos

La comprabilidad está relacionada con las opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios tengan la posibilidad de disfrutar permanentemente los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo sus gustos, preferencias y necesidades, y en consideración a sus capacidades de pago y disposición.

El acceso implica la disponibilidad del servicio, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura.



Grupo **epm**

**Informe de
Sostenibilidad 2015**

9. Balance Económico

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Principales Logros 2015

Cobertura y Expansión de redes: Se realizaron expansiones del sistema de distribución local y remodelaciones de redes.

Electrificación Rural: Se brindó acceso a la energía eléctrica impactando 14,620 personas sin el servicio, instalando 3,655 conexiones, realizando una inversión en infraestructura de 43,337 millones del convenio.

Habilitación Viviendas: Se atendieron las solicitudes de accesibilidad al servicio de energía a la población, donde se realizó la financiación a materiales y mano de obra.

Financiación cuentas morosas: Incremento en las financiaciones del 1.6% respecto el año 2014, motivado principalmente por el sector Residencial Estrato 2 que presenta un incremento en convenios de pago del 33.4% y obedece a que el estrato 2 representa el 60% de la cartera vencida residencial.

Cobertura y Expansión del Servicio

En Cobertura y Expansión del servicio para el 2015 se beneficiaron 16,702 clientes de los cuales 15,862 son residenciales, 1,651 son No Residenciales y 15 pertenecen al No Regulado. En el sector rural son 4,416 clientes que tienen acceso al servicio de energía eléctrica.

Cobertura y Expansión del Servicio			
CENS	2013	2014	2015
Residencial	385,924	401,240	417,102
No Residencial	35,180	35,785	36,831
No regulado	213	221	15
Total clientes	421,317	437,246	453,948

Total Clientes CENS			
	2013	2014	2015
Cantidad	321,317	437,246	453,948



10. Balance Social

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Electrificación Rural

Para el 2015 en Electrificación Rural se conectaron 3,655 instalaciones y 14,620 las personas beneficiadas con el programa aproximadamente.



Electrificación Rural			
Electrificación Rural	Instalaciones Conectadas	Personas Beneficiadas	Inversión en COP Millones
2013	468	1,872	3,707
2014	2,103	8,284	4,400
2015	3,655	14,62	3,508

Adquisición de cometidas internas	COP Millones Financiados	Ahorro anual real clientes (COP Millones) Vs. Sistema Financiero	Ahorro real total clientes (COP Millones) Vs. Sistema Financiero
2015	16,650	250	2,500

*Aproximadamente (Resultado de operación por el factor poblacional por vivienda del DANE).

CENS también financió a estas comunidades en la suma de \$16,650 millones para la adquisición de acometidas y adecuación de instalaciones internas, representando un ahorro total frente al sistema financiero de \$2,500 millones durante el periodo de diez años de amortización del crédito.

9. Balance Económico

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Cobertura y Expansión del Servicio

Cobertura total del servicio de energía eléctrica del sector rural (%) frente a población rural total en el territorio atendido es del 88,62% aproximadamente



Redes de Distribución Secundarias			
	2013	2014	2015
Kms	15,7	22,4	24

Clientes Rurales CENS			
	2013	2014	2015
Cantidad	74.003	66.474	70.890

Redes de Distribución Primaria			
	2013	2014	2015
Kms	12,3	10,6	12,3



10. Balance Social

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Habilitación Viviendas

Durante el transcurso del 2015, con la finalidad de facilitar el acceso al servicio de energía eléctrica a la población más vulnerable del área de influencia, se realizaron 6.610 instalaciones de servicio, impactando a 26,440 personas, esperando percibir por este concepto, \$1,083 millones, apuntando de ésta manera al principio de acompañamiento para fortalecer y apoyar el desarrollo y la competitividad de los territorios donde el Grupo EPM tiene presencia, en concordancia con el objetivo estratégico de "Crecer en Mercados y Negocios".

Habilitación Viviendas	Instalaciones Conectadas	Personas Beneficiadas	Inversión COP Millones
2015	6.610	*26,440	1,083,776

*Aproximadamente (Resultado de operación por el factor poblacional por vivienda del DANE).

Financiación de Cuentas y Morosidad

Las causas principales para la morosidad en el pago de los servicios públicos domiciliarios, obedece a la realidad socioeconómica, al desempleo entre otras situaciones que esta viviendo el Departamento.

Es por esto que CENS con el fin de mitigar esta situación, ha puesto a disposición del cliente estrategias de financiación y conexión más flexibles de manera que pueda acceder al servicio de energía de una forma ágil y oportuna.

Dentro de lo mas destacado de la Gestión realizada se evidencia lo siguiente:

- Estímulos del plan de financiación.
- Beneficios para cliente.
- Beneficios para CENS.



9. Balance Económico

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Financiación de Cuentas y Morosidad

Se evidencia un incremento en las financiaciones del 1.6% respecto el año 2014, motivado principalmente por el sector Residencial Estrato 2 que presenta un incremento en convenios de pago del 33.4% y obedece a que el Estrato 2 representa el 60% de la cartera vencida residencial el cual se ha venido gestionando de forma significativa a través de envíos de cartas, brigadas de cartera y suspensiones de alturas



Porcentaje de Morosidad

	2013	2014	2015
% de Morosidad	35%	34%	31%

Financiación de Cuentas y Morosidad

De acuerdo a lo anterior se evidencia que mediante las estrategias implementadas para la financiación de cuentas en CENS ha ido disminuyendo el porcentaje de morosidad



Morosidad Energía en CENS (Unidad Clientes)

	2013	2014	2015
Estrato 1	5,036	5,306	5,669
Estrato 2	7,058	6,869	9,165
Estrato 3	1,449	1,566	782
Estrato 4	285	300	120
Estrato 5	30	34	13
Estrato 6	3	3	1
Total Residencial	13,861	14,078	15,750

10. Balance Social

Acceso y Comprabilidad de los Servicios Públicos

Financiación de Cuentas y Morosidad

Se presenta un incremento del 20.2% de los valores financiados principalmente por la gestión adelantada en el sector oficial destacando financiaciones con el municipio de Sardinata, Casa de la Cultura de Villa del Rosario, municipio de Cáchira entre otros.

Financiación de Cuentas y Morosidad

	2013	2014	2015
Cientes Financiados	19,172	15,741	16,215
COP Millones Financiados	14,315	14,458	17,481
Ahorro Frente al Sistema Financiero (COP Millones)	2,766	2,914	3,417



9. Balance Económico

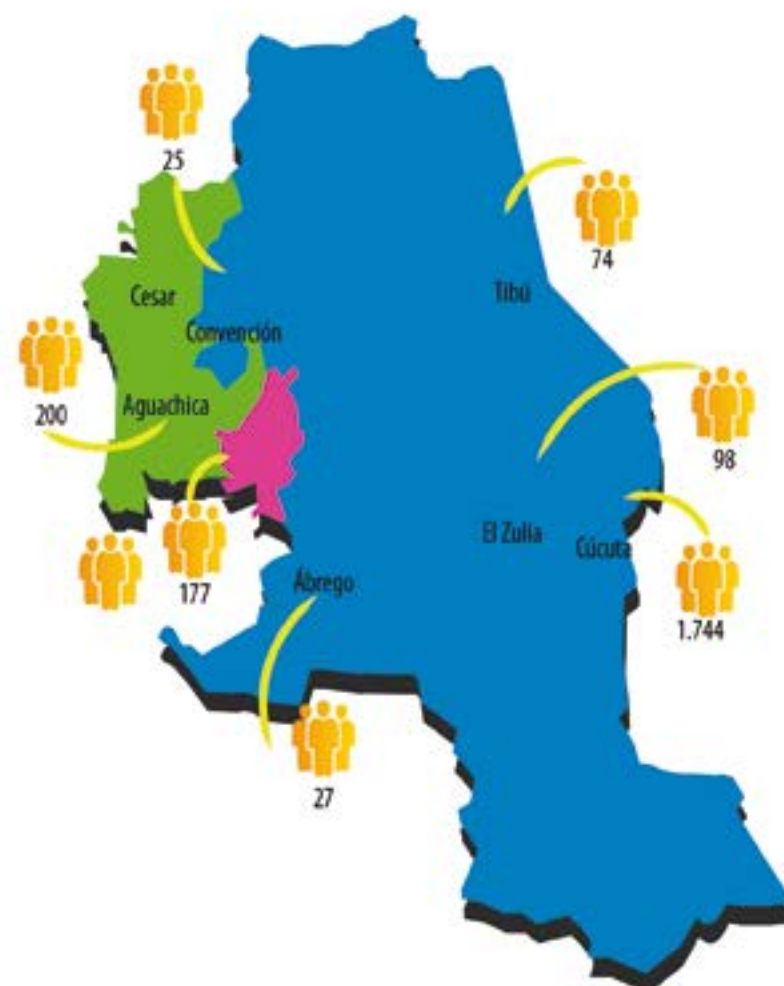
Población sin Servicio

Por el alto valor social para sus empresas, sus grupos de interés, y que además tiene repercusiones importantes en la construcción de territorios sostenibles y competitivos, la población sin servicio adquiere la categoría de tema material independiente.

Por su objeto y capacidades, para CENS es un actor llamado a convocar otros actores para buscar soluciones para la población sin servicio. Además, este es un aspecto determinante de la pobreza, relacionado directamente con los negocios, que por ende afecta al Grupo en términos éticos, de reputación, de pérdidas no técnicas, y que agrava condiciones de entorno como conflictos entre vecinos.

Expansión del Servicio en Zona de No Cobertura

Se legaliza la prestación del servicio de energía en diferentes municipios por parte del Proceso de Control de Pérdidas (2015) para un total de 2,345 usuarios beneficiados.



10. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Para garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios en CENS, los principales logros del 2015 fueron:

- Implementación del proceso Atención Clientes de forma homologada con las demás filiales del grupo EPM, buscando brindar respuestas oportunas y de calidad asegurando el debido proceso en los canales de atención.
- Actualización del Contrato de Prestación de Servicios en Condiciones Uniformes otorgando el debido proceso para la recuperación de consumos dejados de facturar, asegurando los ingresos por este concepto. Adicionalmente, incluyendo la información relacionada con las oficinas destinadas a la atención de peticiones, quejas y reclamos de conformidad con la Ley 142 de 1994.
- La organización de las rutas de lectura lo que se refleja en eficiencias operativas y el cambio en la facturación de trimestral a bimestral en el área rural de la regional Pamplona. La formación a los usuarios en la toma de lectura de su medidor y determinación de su consumo de energía.

Calidad y Continuidad del Servicio

Con el fin de garantizar las mejores condiciones del servicio CENS modernizó y adquirió equipos para el mantenimiento preventivo y correctivo con el objeto de garantizar calidad y

continuidad en el suministro de energía cumpliendo con las expectativas de los grupos de interés.

Para impactar la Calidad y Continuidad del servicio en CENS se definieron actividades relacionadas con la planeación y programación del mantenimiento de la infraestructura eléctrica en función de los equipos existentes en el negocio de Transmisión y Distribución y en los modos de falla inherentes a ellos, de acuerdo con el contexto operacional en que se desarrollaron, su vida útil, entre otros aspectos. Es de aclarar que previo a la definición de las actividades se determinaron los requisitos que requiere una instalación, incluyendo el rediseño de la misma, si es el caso, para garantizar las condiciones de seguridad tanto del sistema, del medio ambiente y de los operarios dentro de un análisis costo-riesgo-desempeño.



9. Balance Económico

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Calidad y continuidad del Servicio

Categorización de actividades de mantenimiento para la prestación de un servicio confiable.

Mantenimiento Preventivo

Predeterminó en tiempo y cantidad de operación las intervenciones periódicas incluyendo la sustitución de elementos o su reacondicionamiento, que requirió la infraestructura de CENS.

Mantenimiento Predictivo

Mediante el análisis de parámetros para cada equipo se tomaron las decisiones pertinentes a las actividades de mantenimiento requeridas con suficiente antelación para minimizar fallas potenciales

Mantenimiento Correctivo

Se programaron las intervenciones de los elementos en falla.

Búsqueda de fallas

Para esta actividad CENS revisa el equipo que presenta la

falla, sin afectar la operación normal, es decir, detecta las anomalías tempranamente y que no son advertidas para el operador en condiciones normales.



10. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Calidad y Continuidad del Servicio

El tiempo total de interrupción fue de 32,45 horas y con una frecuencia promedio de 11,11 interrupciones a los Clientes y Usuarios en un año.

Calidad y Continuidad del Servicio			
	2013	2014	2015
SAIDI	42	42	32,45
SACDI	12	11	11,11

Seguridad en la prestación del servicio de energía

Para el tema relacionado con la seguridad en la prestación del Servicio CENS empleó las siguientes estrategias:

Las estrategias educativas de CENS se desarrollaron a través del:

- Componente de "Energía Segura",
- Actividades relacionadas con la estrategia "Eleva tu alegría, eleva tu seguridad" como festivales de las cometas y capacitaciones a estudiantes de los grados de 3, 4 y 5 de primaria de las instituciones educativas cercanas a los sectores donde la población infantil eleva cometas cerca de la infraestructura eléctrica en los municipios de Cúcuta, Ocaña, Pamplona y Tibú.

- Además se desarrollaron espacios de sensibilización de prevención de riesgo eléctrico de acuerdo al RETIE con diversos públicos como maestros de construcción, técnicos electricistas, docentes, líderes comunitarios y representantes de las curadurías urbanas y oficinas de Planeación Municipal del área Metropolitana de Cúcuta y las regionales de Ocaña, Pamplona, Aguachica y Tibú.

Asistieron 931 personas; con el fin de generar espacios de reflexión, autocuidado y prevención frente a la utilización de la energía eléctrica. En el 2015 participaron 9.146 personas.



9. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Gestión de Pérdidas

La Gestión Pérdidas permite la reducción y el control de las pérdidas de energía presentadas en los Asentamientos Subnormales que adquieren este servicio de manera irregular, en condiciones de infraestructuras poco confiables que pueden ser riesgosas para los usuarios por su manipulación inadecuada de las redes eléctricas.

La Gestión Pérdidas para el 2015 obtuvo un valor de 12.50 con un aumento de 0.63 puntos porcentuales, debido a la influencia de factores políticos externos, impactando la reducción y el control de las pérdidas de energía presentándose un aumento en los Asentamientos Humanos Subnormales y al consumo de energía de manera irregular y poco confiable.

Calidad y Continuidad del Servicio			
	2013	2014	2015
Índice de Pérdida de Energía	11,74	11,87	12,50

Porcentaje de Pérdida de Energía



El índice de pérdidas para el 2015 obtuvo un valor de 12.50 con un aumento de 0.63 puntos porcentuales, debido a la influencia de factores políticos y nuevos Asentamientos Humanos Subnormales (ASH).f

10. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Educación y Comunicación a Clientes, Usuarios y Comunidad

En la perspectiva de RSE, la comunicación al cliente se maneja a partir de la comunicación educativa, la comunicación comercial y la comunicación por suspensiones programadas. La comunicación educativa en servicios públicos domiciliarios la desarrolla CENS a través de la sensibilización, información y formación; utilizando herramientas de relacionamiento basadas en el conocimiento, reconocimiento y respeto de nuestras comunidades, sus aspectos culturales y sus espacios cotidianos, estableciendo las alianzas requeridas con entidades externas, líderes institucionales y comunitarios.



Personas Impactadas por Educación al Cliente			
	2013	2014	2015
Personas	85,581	83,123	49,506

La reducción del impacto en el 2015 obedece a la finalización del proyecto Álbum de la Energía en el 2014.

Como iniciativas a la educación al cliente CENS implementó las siguientes actividades:

Proyecto educativo con los lectores de los medidores de energía "Conoce tu consumo" en Cúcuta y Ocaña, se capacitaron 50 lectores y 9,112 usuarios.

En el proyecto de Ciudadanía Corporativa "Agua para la Educación y Educación para el Agua", se localizaron 20 plantas potabilizadoras en los Municipios de Cúcuta, Convención, Ocaña y Tibú donde se beneficiaron 3,927 estudiantes con agua apta para su consumo. Una de las dificultades que afectó la ejecución del proyecto fueron las condiciones actuales de orden público en los sectores de los municipios de Ocaña y Tibú

9. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Educación y Comunicación a Clientes, Usuarios y Comunidad

Personas Impactadas por Comunicación Educativa Energía			
	2013	2014	2015
Personas Impactadas por Comunicación Educativa Energía (Familias)	342.324	332.429	198.024

Inversión en Educación al Cliente			
	2013	2014	2015
Inversión en Educación al Cliente (COP Millones)	888	754	881

Programas de Educación al Cliente	Inversión	Personas Beneficiadas
Proyecto educativo con lectores de medidores "Conoce tu consumo"	10	9.112
Jornadas educativas, Escuela de líderes, Encuentro de líderes, Fomento a la participación ciudadana con vocales de control, seminarios aliados para el progreso, capacitación de usuarios a través de localidades de CENS, festivales de la energía y concursos, eventos del RETE	632.528	22.905
Mundialito de CENS, Energilandia y Conéctate con el arte	239.42	13.562
Proyecto "Agua para la Educación y Educación para el Agua"	839.46	3.927
Total	1.721.408	49.506



10. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Incidentes y Reclamaciones

La responsabilidad por el producto se extiende hasta la atención y, si hay lugar, al resarcimiento por incidentes que ocasionan daños a personas o a sus bienes o enseres, debido a contingencias relacionadas con la prestación de los servicios públicos.

El mecanismo adoptado por CENS para el reconocimiento del daño eléctrico permite ser socialmente responsable ante posibles afectaciones de los usuarios producto de la prestación del servicio.

Se realiza un proceso de verificación de pruebas para determinar si la afectación mencionada por el usuario está asociada a una falla atribuible a la empresa, que de ser confirmada se procede con la cuantificación de la acción para el reconocimiento y el pago según lo que defina el informe técnico del resultado del proceso de investigación.

Total Incidentes y Reclamaciones	2014	2015
*Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	53	2
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de CENS	40	2
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	13	—
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	—	143
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor de CENS	89	87
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	202	56
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio	234	232
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la superintendencia de servicios públicos).	1	1
Importe de multas por incumplimientos normativos (cop millones).	—	105

*Datos de 2015: Suministrados sólo de colaboradores de planta.

9. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Satisfacción del Cliente

CENS actualmente en el ámbito nacional, utiliza diversos instrumentos para medir la satisfacción y lealtad de sus clientes, evaluar sus percepciones, relacionamiento, necesidades, experiencias con el producto, servicios, y con la atención en los diferentes segmentos de clientes establecidos.

Los resultados se utilizan para implementar acciones preventivas, mejorar los procesos, el relacionamiento y el vínculo con los clientes, además de configurar ofertas de valor ajustadas a las necesidades de cada segmento. Estos instrumentos son:

- El índice de satisfacción
- El índice de lealtad
- El indicador de satisfacción en la atención
- Los indicadores de quejas y reclamos
- Los indicadores de reputación.

Gestiones realizadas por CENS para impactar el "índice

de lealtad" tales como:

- Implementación del "Programa Conoce tu Consumo"
- Día del Usuario
- Festival de Cometas
- Capacitaciones dirigidas a diferentes grupos de interés (Empresas y Gobierno)



10. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Satisfacción del Cliente

Con el fin de mejorar la atención y satisfacción del cliente CENS fortaleció a su personal y clientes en los siguientes aspectos:

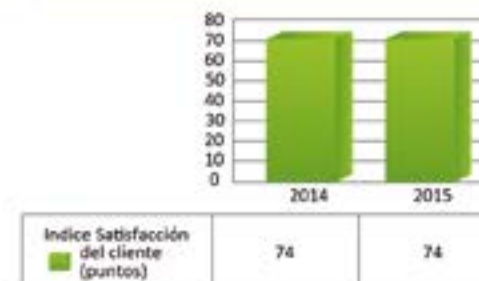
Personal de los canales presenciales mediante capacitaciones que permitieron mejorar la calidad de las respuestas a los clientes.

Asesoría a clientes morosos mediante envío de información para cobro persuasivo.

Visitas a clientes destacadas a través de Gestores de Cobranza logrando realizar 10 convenios de deudas representativas disminuyendo los indicadores de cartera vencida.



CENS en el índice de Satisfacción cliente obtuvo una puntuación de 78 disminuyendo 2 puntos con respecto al año anterior.



Del índice de Lealtad del Cliente, CENS obtuvo una calificación de 74 puntos manteniéndose con respecto al 2014.

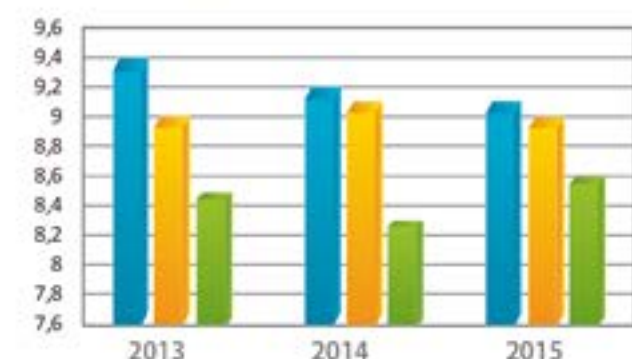
9. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Satisfacción del Cliente

Satisfacción en los canales de atención

Brindando una mejor atención a nuestros clientes y usuarios CENS mide la satisfacción en los canales de atención a:



Canal	2013	2014	2015
Canal Presencial	9,4	9,2	9,1
Línea de Atención al Cliente	9	9,1	9
Satisfacción en la Factura	8,5	8,3	8,6

Satisfacción en los Canales de Atención			
	2013	2014	2015
Canal Presencial	9,4	9,2	9,1
Línea de Atención al Cliente	9	9,1	9
Satisfacción en la Factura	8,5	8,3	8,6



10. Balance Social

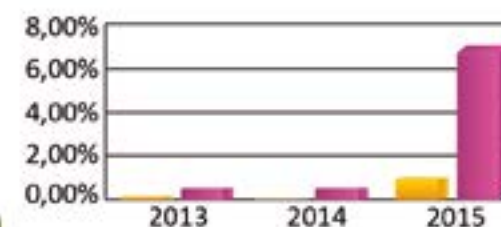
Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Satisfacción del Cliente

Quejas y Reclamos

La fórmula de cálculo de los indicadores cambió para el año 2015, quedando como metas de Quejas 0.06% y Reclamos 7.11%, con la nueva metodología se tiene en cuenta cantidad de quejas por cada 10,000 usuarios y cantidad de reclamos por cada 10,000 facturas expedidas del mes. El resultado promedio de la vigencia 2015 fue para Quejas 0.059% y para reclamos 7.4%, viéndose este último afectado en el segundo semestre por la operatividad del proceso homologado.

Quejas y Reclamos			
	2013	2014	2015
Quejas	0,02%	0,00%	0,60%
Reclamos	0,06%	0,06%	7,11%



Servicio al Cliente

El servicio al cliente en CENS está fundamentado en brindar experiencias satisfactorias a los clientes en su interacción con la empresa. Para esto cuenta con diferentes esquemas de atención que permiten atender los requerimientos.

Servicio al Cliente			
Canal de Atención	2013	2014	2015
Presencial	48	48	48
Oficina Móvil	2	2	2
Línea de Atención al Cliente	1	1	1
Canal Escrito	1	1	1

9. Balance Social

Calidad y Seguridad de Productos y Servicios

Servicio al Cliente

Canales de recaudo: Se incrementaron los puntos de recaudo de acuerdo a la gestión realizada con los entes recaudadores en donde se les manifestaba las necesidades de los clientes de CENS especialmente en la zona rural para facilitar al cliente el pago del servicio de energía

Canales de Recaudo	2013	2014	2015
Banca Electrónica (Internet)	13	11	11
Datafonos	2	2	6
Bancos Corporaciones Cooperativas	750	786	1.100
Corresponsales no Bancarios	237	408	408
Otros, Cuales*	1	1	1

10. Balance Social

Contratación Responsable

La contratación responsable tiene impacto en la generación de valor para los grupos de interés, especialmente para el grupo Proveedores y Contratistas y las comunidades donde actúan y se desarrollan. CENS, además de cumplir con los



planes, programas y proyectos establecidos por la Junta Directiva, orientando su gestión al cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Durante el año 2015 se realizaron tres eventos de relacionamiento con proveedores y contratistas, así:

Taller	Temática	Nº Asistentes
"Generando espacios de crecimiento y Desarrollo para la región".	Autoconocimiento y autogestión.	46
	Estrategias de negociación.	
	Comunicación asertiva.	
III Encuentro de Proveedores y contratistas CENS 2015 con alcance Nacional.	Nuevo Reglamento de Contratación.	144
	Manejo nuevo aplicativo para compras menores.	
	Gestión de Proveedores y Contratistas en el suministro de bienes y servicios en grupo EPM	
III Encuentro de Proveedores y contratistas Local - Regional CENS 2015. -	Gobierno Corporativo y Ética Empresarial.	74
	Programa Política Matriz	
	Estrategia de la Cadena de suministro en la Gestión de Riesgo.	
	Presentación Plan Empresarial de Contratación - PEC 2016.	
	Zona regional de contratación. PEC - Trabajadores CENS (Jand)	

9. Balance Social

Calidad del Clima Laboral

Medición de Clima Organizacional y Compromiso Laboral

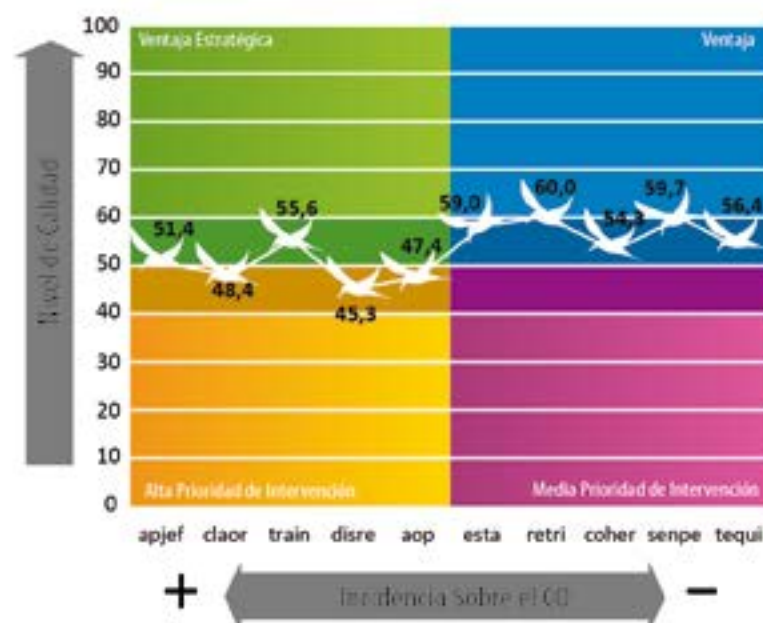
A fin de conocer las percepciones compartidas que los trabajadores tienen frente a las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales, se aplicó la herramienta de medición de Clima Organizacional y Compromiso Laboral bajo las modalidades presencial y virtual.

CENS obtuvo un perfil de Clima Organizacional positivo y favorable.

Las puntuaciones mas elevadas corresponden a Sentido de Pertenencia, Retribución y Estabilidad, identificando la Imagen de la Empresa como la principal fortaleza; igualmente se sugiere trabajar en mejoras con relación a variables como Disponibilidad de Recursos y Claridad Organizacional.

En Compromiso Laboral, los empleados manifiestan estar identificados e involucrados tanto con la organización como con la tarea que desempeñan

dentro de la misma. Sin embargo, se sugiere potenciar más el vínculo afectivo de los colaboradores con la organización.



10. Balance Social

Calidad del Clima Laboral

Para CENS es importante la percepción colectiva de los empleados respecto a las prácticas, las políticas, la estructura, los procesos y los sistemas de la empresa, que impacta el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Mapa de Cultura

Se realizó la campaña de principios y valores que acompañó los diferentes programas y proyectos realizados por la organización durante el 2015.

Cultura Meta: En cuanto a la evolución y resultado de las principales decisiones para administrar y gestionar el modelo de operación del Grupo EPM en CENS, resaltamos el fortalecimiento de las capacidades organizacionales mediante el desarrollo de los proyectos del programa EPM Sin Fronteras, a través de la optimización y homologación de procesos alcanzando un porcentaje del 89%.

Desarrollo de Líderes

CENS desarrollo actividades de formación orientados a desarrollar capacidades de liderazgo y equipos de alto desempeño.



9. Balance Social

Calidad del Clima Laboral

Gestión del Talento Humano

El objetivo de esta gestión es asegurar el desarrollo integral de los colaboradores para responder a las nuevas capacidades requeridas.

Dentro de las actividades implementadas para la gestión del talento humano, se tiene:

Atraer Talentos: Selección de 144 candidatos, de los cuales 95 corresponden a vinculaciones y 49 a ascensos.

Reconocer: Promoción de 90 trabajadores de 102 opcionados, lo que les permitió un ascenso en el escalafón salarial dentro de su mismo cargo.

Desempeño: Evaluación basada en actuaciones a 102 trabajadores susceptibles de ser promocionados y valoración del primer periodo de gestoría a 32 profesionales designados como Gestores de Equipo de Trabajo.

Desarrollar Talento: Ejecución de 100 eventos de formación y capacitación, acompañamiento en el fortalecimiento de competencias que posibiliten el liderazgo transformador a 10 Jefes de Estructura y 33 Gestores de Equipo de Trabajo.



10. Balance Social

Entorno de trabajo

Bienestar laboral y beneficios

CENS ofrece a sus trabajadores activos y jubilados la prestación de servicios médicos especializados y servicios deportivos y de estilos de vida saludable, y servicios deportivos con el objetivo de fortalecer el Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo por un valor de \$190 millones y \$324 millones en Servicios Médicos Ocupacionales.

CENS llevó a cabo la encuesta "Calidad de Vida laboral" para determinar un diagnóstico que permita formular planes y proyectos que enriquezcan la gestión alrededor de este reto en la política de Gestión Humana de la empresa.



9. Balance Social

Entorno de trabajo

Bienestar Laboral y Beneficios

Durante la vigencia 2015 CENS invirtió en beneficios a sus colaboradores que permitieron mejorar su bienestar social especialmente en los siguientes aspectos:

Beneficios Entregados	2013	2014	2015
Número de Beneficios	4	4	1,442
Valor (COP Millones)	1,355	991	11,11
% de Empleados que utilizan Beneficios.	75%	77%	11,11

Tipo de Inversión	Descripción de Inversión	Inversión COP Millones
Vivienda	Remodelación de Vivienda	COP 633 Millones
	Compra de Vivienda	
	Liberación Gravamen Hipotecario	
	Construcción de Vivienda	COP 781 Millones
Educación	Auxilio de Estudio para Trabajadores	COP 571 Millones
	Auxilio de Estudio hijo de Trabajadores	
Salud	Servicios Médicos y Deportivos	COP 6 Millones
Vehículo o Motocicleta	Préstamo de Vehículo por Motocicleta	

10. Balance Social

Entorno de trabajo

En CENS se realizan programas y eventos formativos, culturales, deportivos y recreativos que contribuyen al bienestar, el desarrollo integral y la calidad de vida de sus servidores y su grupo familiar, propiciando espacios de reconocimiento, acompañamiento, recreación, deporte y proyección social y cultural, favoreciendo la motivación en su aporte al cumplimiento de objetivos organizacionales.

Formación y Desarrollo	2013	2014	2015
Horas capacitación / empleado promedio.	116	45	53
Horas capacitación directivos / total horas de capacitación por empleado promedio.	30	9	12
Horas capacitación profesionales / total horas de capacitación por empleo promedio.	24	13	233
Horas capacitación tecnólogos / total horas de capacitación por empleado promedio.	23	23	156
Horas capacitación auxiliares y operarios / total horas de capacitación por empleado promedio.	22	36	97
Número de eventos de aprendizaje realizados.	158	139	100
Número de posgrados aprobados para la vigencia.	1	1	1
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones).	N.D.	929	1 01
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional.	1	1	98
Ejecución presupuestal (%).	100%	107%	100

9. Balance Social

Entorno de trabajo

Salud y Seguridad Ocupacional

Se realizó la Quinta versión de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la cual se realizaron actividades lúdicas y pedagógicas en Cúcuta, Aguachica, Ocaña, Pamplona y Tibú, para las cuales la participación del personal superó la expectativa en cada una de estas, además, se realizó el Diplomado de Seguridad y Salud en el Trabajo con una intensidad de 120 horas, dirigido a interventores y contratistas

Aunque el Índice de Lesiones Incapacitantes aumentó respecto al ILI del año 2014, se mantuvo dentro del rango permisible (Límite máximo 0,90).

El Índice de Severidad presentó un aumento considerable debido a 6 accidentes de origen deportivo que generaron 251 días de incapacidad y 2 accidentes de tránsito que generaron 384 días de incapacidad.

Capacitación en Salud y Seguridad	2013	2014	2015
Horas de Capacitación	542	555	940
Total Horas / Hombre Capacitado	0,29	0,24	0,37
Total Personal Capacitado	1,848	2,313	2,511

Gestión en Seguridad Ocupacional	2013	2014	2015
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,17	0,36	0,65
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	33,45	54,4	141,1
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	5,23	6,54	4,61
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100
Tasa de ausentismo – en horas laboradas (%)	2,84%	4,40%	2,81
Número de accidentes de trabajo reportados	25	31	39
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100
Inversiones en salud ocupacional (COP Millones)	1,583	1,121	1,422

10. Balance Social

Entorno de trabajo

Jubilados y Pensionados

CENS durante el 2015, pagó oportunamente las mesadas pensionales, además se compartieron 20 jubilados con COLPENSIONES.

Pensionados y Jubilados	2013	2014	2015
Aportes de la organización (COP millones)	2,685	3,964	4,232
Fondo de solidaridad (COP millones)	113	110	126
Jubilados y pensionados en el año	4	1	2
Jubilados Directos (acumulado)	363	353	329

9. Balance Social

Ciudadanía Corporativa

Alumbrados Navideños

En el concurso de Alumbrado Navideño "Encendamos la Alegría 2015" de CENS, contó con la participación de 35 municipios de Norte de Santander y Sur del Cesar, los ganadores fueron: Pelaya, Hacarí, Cáchira, Bucarasica y Pamplonita.

Adicionalmente se entregó iluminación navideña para Cúcuta, ubicando luces y figuras que generaron alto tráfico de visitantes en: Ecoparque Pamplonita en el Malecón, Catedral de la ciudad y edificio Torre del Reloj (Antigua sede de CENS).

Alumbrado Navideño	2013	2014	2015
Empleos Directos	14	14	37
Empleos Indirectos	40	60	90
Personas Beneficiadas	15,14	20,15	40
Inversión (COP Millones)	534	615	1,214

Alrededor de 40,000 personas visitaron los alumbrados navideños de CENS



10. Balance Social

Ciudadanía Corporativa

Eventos y Patrocinios

Acompañamos importantes eventos de la ciudad que nos permitieron relacionamiento con grupos de interés y posicionamiento de marca.

Eventos	2013	2014	2015
Número de Eventos Realizados	1	1	8
Aportes (COP Millones)	150	450	250
Personas Beneficiadas	N.D.	N.D.	3

Aparte se desarrollaron y apoyaron otros eventos de otras áreas o equipos, que apuntaron a la vinculación, participación y relacionamiento con los usuarios, entre ellos:

Conéctate con el Arte, un proyecto orientado a expresiones artísticas, basado en la pintura y el collage que buscaba motivar el cuidado de los

recursos naturales y el servicio de energía. Campeonato infantil de fútbol "Mundialito CENS", para integrar a la comunidad de asentamientos humanos en calidad de legalización de usuarios y anotarle goles al uso ilegal de la energía"



9. Balance Social

Ciudadanía Corporativa

Proyectos de Ciudad

Ecoparque Pamplonita. Por iniciativa de CENS y con el objetivo de recuperar un segmento del Malecón de Cúcuta ubicado en la Avenida Libertadores y con el deseo de acercar a la ciudadanía al río Pamplonita, se realizó una Inversión de \$2,800 millones para beneficio de 600 mil habitantes de la capital de Norte de Santander y la frontera con Venezuela, en este proyecto de ciudad se generaron 100 empleos directos y desde su inauguración es un nuevo referente del oriente colombiano y atractivo turístico de la región.



10. Balance Social

Ciudadanía Corporativa

Proyecto "Agua para la Educación y Educación para el Agua"

Enfatiza el Cuidado, Uso y Mejoramiento de los Recursos Naturales y los Servicios Públicos y tiene como objetivo central: "Implementar soluciones de potabilización que permitan garantizar el acceso al agua potable en escuelas rurales oficiales,

contribuyendo a la creación de condiciones de bienestar y salud que eleven la calidad de vida de la comunidad educativa y la reducción del índice de ausentismo estudiantil por la ocurrencia de enfermedades de origen hídrico, además de promover el uso racional del agua y la conservación del medio ambiente".

Instalamos 20 soluciones de potabilización, beneficiando a igual número de instituciones educativas y alrededor de 3,927 estudiantes, especialmente en el Catatumbo nortesantandereano y la provincia de Ocaña.



9. Balance Social

Derechos Humanos

CENS elaboró un diagnóstico de riesgos en Derechos Humanos con el siguiente enfoque:

- Consultoría para la identificación, análisis, evaluación y definición de planes de tratamiento de riesgos asociados a Derechos Humanos – DD.HH. en el desarrollo de las actividades de CENS.

- Con un enfoque bidireccional, considerando tanto los riesgos derivados de las actividades propias de CENS, así como aquellos originados en las relaciones comerciales que dichas empresas mantienen con terceros, incluyendo en estas últimas las relaciones con socios comerciales, entidades que hagan parte de su cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal conectada directamente con sus operaciones de negocios, productos o servicios.

Para la identificación y análisis de riesgos en Derechos Humanos se realizó:

- Consulta de fuentes secundarias.
- Consulta de documentos corporativos suministrados por CENS

- Consulta de documentos realizados previamente por la consultoría para CENS.

- Entrevistas con funcionarios de distintas áreas o equipos de CENS.

- Veinticuatro (24) entrevistas en campo con autoridades, vocales de control y algunas organizaciones civiles, en los municipios de Cúcuta, Ocaña, San Calixto, Hacarí y Ábrego.

- Trescientas (300) encuestas de percepciones y expectativas en los municipios de Ocaña, San Calixto, Ábrego y Hacarí.

- Doscientas diez (210) encuestas a empleados directos de CENS

10. Balance Social

Derechos Humanos

CENS ha definido un plan de acción empresarial para implementar actividades a corto, mediano y largo plazo que impacten la gestión conforme a los lineamientos de Política Corporativa en DDHH. Así mismo este plan propone elaborar y ejecutar un Programa de Sensibilización y/o formación en DDHH a público interno, proveedores y contratistas. Como avances a lo anterior, se han venido adelantando las siguientes jornadas de sensibilización al personal directivo, ejecutivo y gente CENS:

Jornada de Capacitación en Derechos Humanos	
Personal directivo y ejecutivo	12
Gentes CENS	39
Total de personas capacitadas	51

De acuerdo a los resultados arrojados del Análisis Sociopolítico, donde individualizaron los riesgos de secuestro y extorsión como de posible ocurrencia en

los entornos del Plan de Expansión y de trabajo de CENS, junto con la Fundación País Libre se propusieron estrategias tales como:

- Diseño de un Módulo de Inducción de Prevención del Secuestro y Extorsión.
- Formación de un grupo de funcionarios como multiplicadores del tema en CENS.





**Informe de
Sostenibilidad 2015**

11. Balance Ambiental

