

Informe de **SOSTENIBILIDAD**

2 0 1 8



CENS

Grupo-epm

Menú



Contenido

MENSAJE DEL GERENTE

SOBRE EL INFORME

PERFIL DE LA EMPRESA

2018 en cifras:

- Nuestra presencia en la región
- Nuestros ingresos
- Nuestras inversiones estratégicas
- Nuestros clientes
- Nuestra gente
- Nuestro propósito: La Sostenibilidad
- Nuestro negocio
- Nuestros compromisos

GOBIERNO CORPORATIVO

- Modelo de Gobierno Corporativo
- Principios de Gobierno
- Plan de Gobierno Corporativo
- Código de Buen Gobierno
- Estructura de Gobierno
- Evaluación del Gerente
- Gestión Integral de Riesgos

MODELO Y DESARROLLO DE NEGOCIO

- Direccionamiento Estratégico
- Portafolio de servicios

NEGOCIO RESPONSABLE

- Gestión de Negocio Responsable
- Materialidad
- Satisfacción y Sostenibilidad
- Diálogo y Relacionamiento con Grupos de Interés
- Transparencia y Ética Empresarial
- Modelo de Procesos
- Sistemas de Gestión
- Innovación

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO Y GENERACIÓN DE VALOR

- Valor Generado y Distribuido en Grupos de Interés
- Contribución al Progreso

- Impacto Económico
- Impacto en el Empleo
- Impacto al Estado
- Contratación Responsable para el Desarrollo Local
- Solidez Financiera (Desempeño Económico)

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- Calidad y seguridad de productos y servicios
- Acceso y comprabilidad
- Tarifas y precios
- Energías renovables

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

- Clima Organizacional
- Entorno de Trabajo

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- Agua y Biodiversidad
- Estrategia Climática
- Producción y consumo sostenible
- Cumplimiento Ambiental
- Evaluación Ambiental
- Nuestros reconocimientos
- Inversión Ambiental
- Riesgos Ambientales

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Respeto y promoción de los derechos humanos
- Inversiones con Responsabilidad Social Empresarial
- Fortalecimiento Institucional y Comunitario

ANEXOS

- Anexo 1. Informe de Gestión a la Asamblea de Accionistas
- Anexo 2. Tabla GRI
- Anexo 3. Certificación del Representante legal y el contador de la empresa e Informe del Revisor Fiscal
- Anexo 4. Estados financieros
- Anexo 5. Estados financieros – Revelaciones 2018



MENSAJE DEL GERENTE

Mensaje del gerente



Es un orgullo presentarle a nuestros Grupos de Interés el quinto Informe de Sostenibilidad que da respuesta al progreso de CENS, respecto a los compromisos asumidos con Pacto Global de Naciones Unidas teniendo como premisas la equidad, el diálogo, la transparencia, el respeto y la calidez.

En materia financiera hemos cerrado uno de los años con mayores crecimientos en la historia de la empresa. A pesar de los retos que vivió el Grupo EPM por la contingencia en Hidroituango logramos mantener nuestro ambicioso plan de inversiones e impulsamos una estrategia de priorización y optimización de costos y gastos por valor de COP\$ 13,000 millones. El indicador Ebitda creció un 39% y el resultado neto un 139% con relación al 2017.

CENS se ha consolidado como una empresa socialmente responsable que prioriza el destino de sus ingresos a la reinversión (26% de los ingresos) para favorecer la calidad del servicio. En los últimos 3 años

se han invertido en el territorio más de COP\$ 380,112 millones en renovación tecnológica, expansión y reposición de infraestructura reflejándose en diferentes indicadores como: disponibilidad de los activos de transmisión por encima del 99.5%; en la disminución del 5.9% del SAIDI que mide las interrupciones del servicio y en la recuperación de 28Gwh de energía.

Somos un motor de la economía regional, tanto de manera directa como por la capacidad de generar una dinámica en la creación del ingreso, gracias a nuestro propósito empresarial de impulsar la competitividad en los territorios donde actuamos. En 2018 generamos 556 empleos directos, 2,102 empleos indirectos y un aporte de 2.1% al PIB de Norte de Santander.

El 2018 fue nuestro año del cliente, donde implementamos iniciativas como Paga a tu Medida, Energía Recargable, diseño de la nueva factura, canales





de comunicación vanguardistas que nos permitieron **acercarnos y generar mayor bienestar en las familias de nuestra región**. Así mismo impulsamos proyectos para fortalecer el tejido social y la construcción de una ciudadanía común donde invertimos **COP\$ 1,655 millones** impactando a los 47 municipios y los 3 departamentos de nuestra área de influencia.

Además de los temas económicos y sociales, el respeto y protección del medio ambiente es uno de los grandes compromisos que tenemos con la sociedad, en el año invertimos **COP\$ 2.682 millones**, donde resaltamos la conservación de **1,032 hectáreas de bosque** en zonas de recarga hídrica de Norte de Santander como el Páramo de Santurbán y Parque Natural Sisavita, la adquisición y puesta en marcha en el sistema de **429 equipos inmersos en aceite vegetal**, que evitará la emisión de **37.23 tCO₂eq** en todo el ciclo de vida y la gestión para la conformación de una Reserva Natural de la Sociedad Civil en el municipio de La Gloria como parte del Proyecto sur de Cesar.

En 2019 nuestra estrategia seguirá enmarcada en la **optimización de las operaciones y el crecimiento con**

Responsabilidad Social Empresarial. La rentabilización del negocio, la nueva regulación del cargo de distribución, la experiencia de nuestros clientes y la implementación de nuevas tecnologías y servicios innovadores con valor añadido serán nuestro foco de atención.

Quiero agradecer a todos los trabajadores, a los proveedores y contratistas, a la Junta Directiva y a los accionistas que han hecho posible estos resultados para **seguir siendo la mejor empresa de la región**. Nuestra motivación es y seguirá siendo la construcción de una mejor sociedad y un futuro más próspero.

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

Ver video institucional



• SOBRE EL INFORME INFORME

CENS en busca de fortalecer el diálogo y relacionamiento con sus grupos de interés muestra los resultados anuales de su gestión de una manera equilibrada y transparente. En este reporte se da cuenta de la gestión desde distintos focos como información financiera, social, ambiental, así como la relacionada con el buen gobierno que nos caracteriza como un negocio responsable y comprometido con el propósito empresarial que es la Sostenibilidad del territorio.

La gestión de CENS está orientada a temas relevantes conocidos como los temas materiales, actualmente se tienen establecidos once (11) temas, los cuales son de mayor criticidad tanto para la empresa como para los grupos de interés.

En este informe ratificamos nuestro compromiso con Pacto Global y la implementación de buenas prácticas asociadas con sus principios rectores y la contribución de la empresa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS). Este reporte fue elaborado con base a lineamientos de la metodología internacional estándar y el Suplemento Sectorial para empresas del sector eléctrico, cumpliendo la opción esencial “de conformidad” con la Metodología GRI ESTÁNDAR.

Nuestro Informe de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa que certifique la opción “de conformidad” del GRI; sin embargo, la información financiera que se presenta en este reporte fue auditada por un tercero independiente, la firma KPMG S.A.S, en su calidad de Revisor Fiscal de CENS. Adicionalmente, la Contraloría General de Medellín y el Auditor Externo de

Gestión y Resultados - NEXIA International Montes & Asociados S.A.S. llevaron a cabo labores de aseguramiento a procesos técnicos, ambientales, comerciales, administrativos y financieros de CENS.

Las auditorías realizadas en CENS certifican los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas NTC ISO 9001 y NTC GP 1000, realizada por firma contratista.
- Evaluaciones al Sistema de Control Interno (MECI).
- Sistema de Gestión de la Calidad de CENS bajo el referente NTC ISO 9001, realizada por el organismo certificador del sector eléctrico CIDET.



102-12
102-54
102-56



102-50
102-51
102-52

Este informe se ha elaborado con una periodicidad anual, que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, realizándose por quinto año consecutivo.

5°

Informe de SOSTENIBILIDAD 2018



Informe de sostenibilidad 2014



Informe de sostenibilidad 2015



Informe de sostenibilidad 2016



Informe de sostenibilidad 2017

Para consulta o solicitud de información adicional sobre este informe, debe ser enviada al siguiente contacto:

Lucy Ardila Osorio

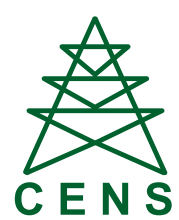
Profesional Responsabilidad Social Empresarial - Unidad de Gestión Operativa

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

Correo electrónico: lucy.ardila@cens.com.co



102-53



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

10

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



CENS

Grupo-epm

PERFIL DE LA EMPRESA



CENS

Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



102-2
102-3
102-4
102-5
102-6

EMPRESA

Perfil de la empresa

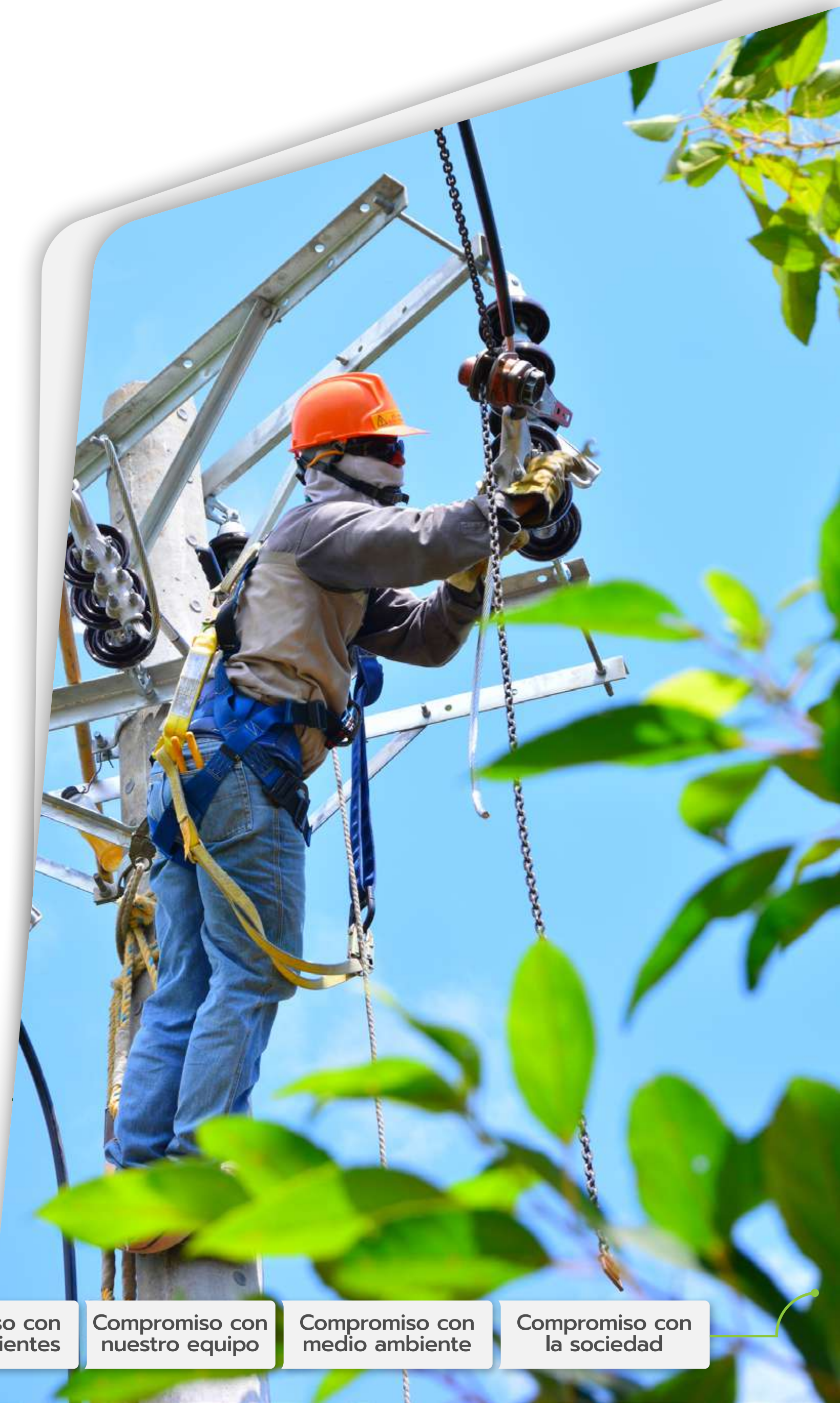
Somos una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, comprometida con el desarrollo sostenible del territorio donde estamos presentes, actuamos dentro del marco de integridad, gobierno corporativo y negocio responsable. Buscamos generar actuaciones que contribuyan a la construcción de una mejor sociedad, brindando eficiencia en el servicio energético y promoviendo una mejor calidad de vida a nuestros usuarios.

CENS es una empresa de servicios públicos mixta de nacionalidad colombiana, conformada 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.

Nuestra atención se encuentra focalizada en cinco (5) regiones: Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica, estamos presentes en 47 municipios, de los cuales 40 se encuentran ubicados en el Departamento Norte de Santander, 6 en el sur de Cesar y 1 en el sur de Bolívar.

Cumplimos 66 años de estar en el territorio como un negocio eléctrico sólido que busca la creación de valor a sus grupos de interés, a través de ofertas que respondan a las necesidades de la región y que generen confianza.



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

12

Contribución al progreso y generación de valor

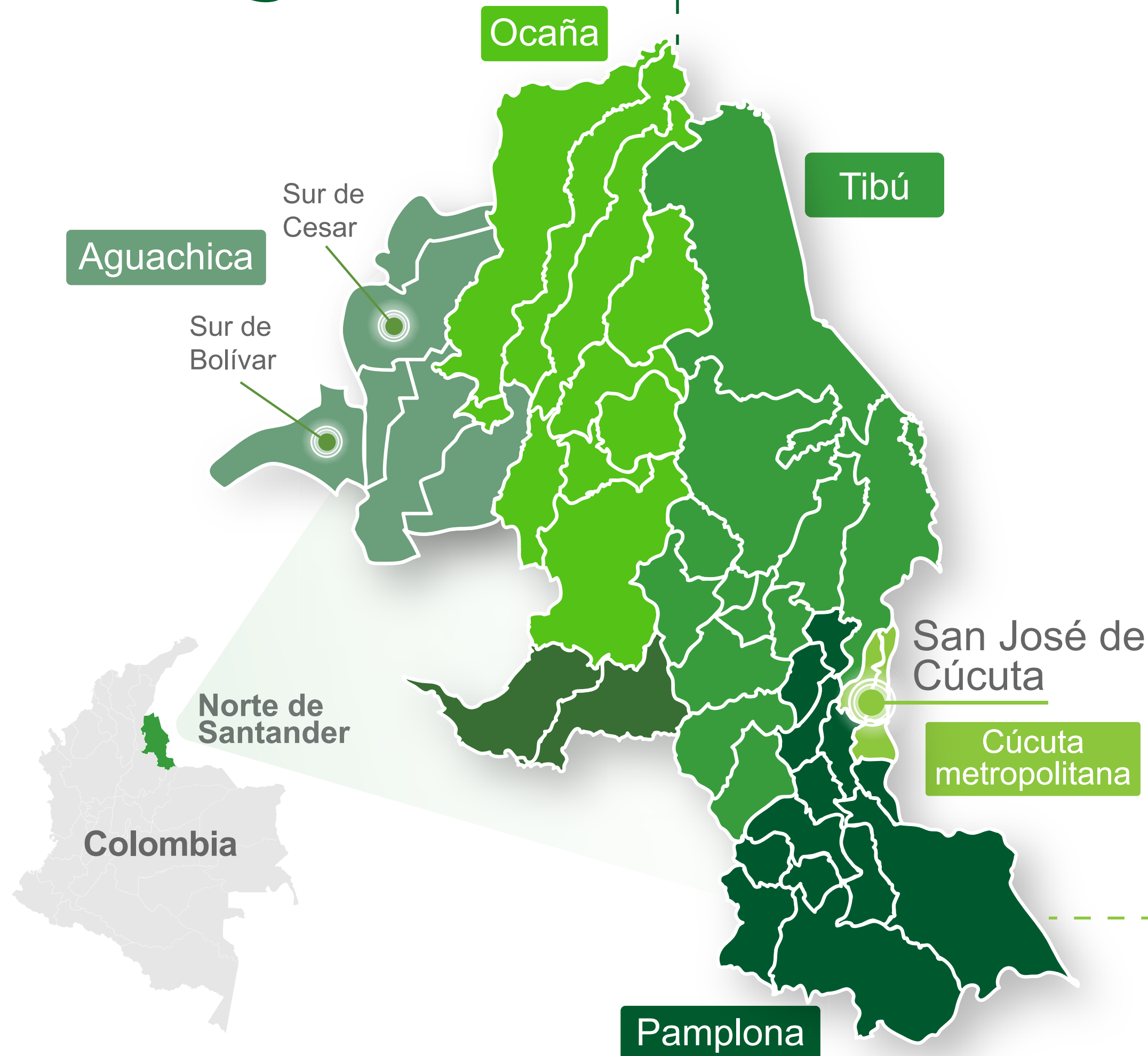
Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

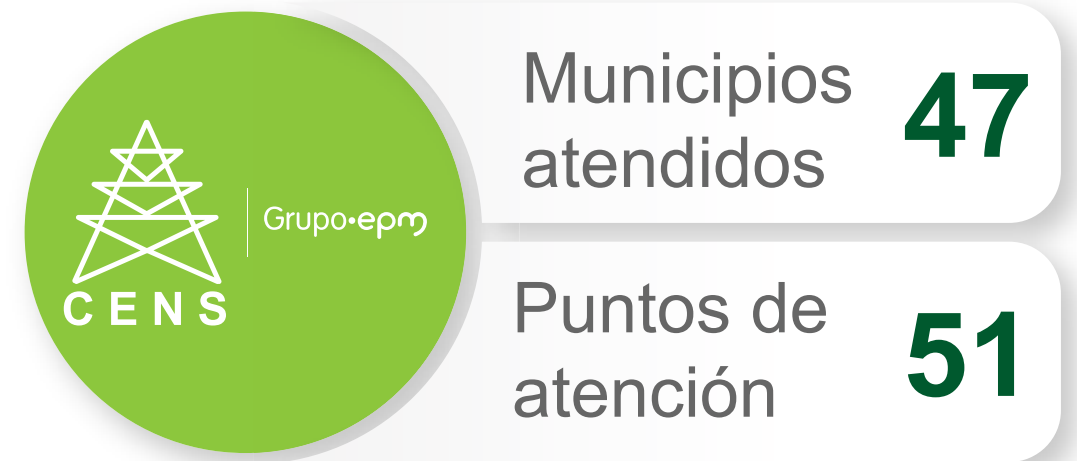
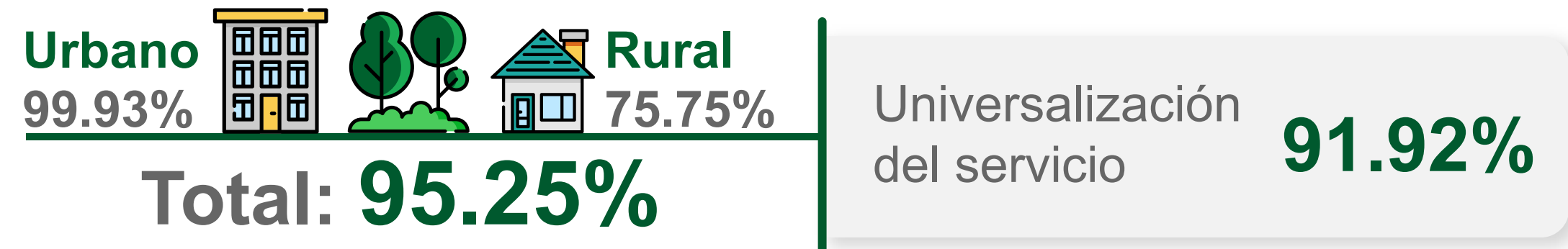
Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Nuestra presencia en la región

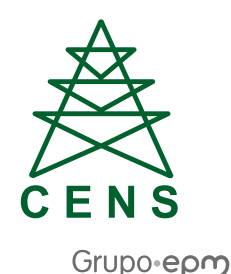


Cobertura del Servicio de energía



5 Regionales

Sede Principal Cúcuta	Regional Pamplona	Regional Ocaña	Regional Tibú	Regional Aguachica
 Avenida 7 No. 5N-220 Barrio Sevilla Cúcuta – Norte de Santander PBX: (7)5824444 FAX: (7) 5780990 comunicaciones@cens.com.co	 Carrera 8, Calle 7 Esquina Pamplona – Norte de Santander PBX: (7) 5681187 FAX: (7) 5684027	 Calle 7 No. 29-183 Av. Francisca Fernández de Contreras Ocaña – Norte de Santander PBX: (7) 5636363 FAX: (7) 5611365	 Carrera 6 No. 6-17 Barrio El Carmen Tibú – Norte de Santander PBX: (7) 5663276 FAX: (7) 5663383	 Calle 11 No. 14-10 Esquina Aguachica – Cesar PBX: (7) 5654874 FAX: (7) 5652516
3 municipios	13 municipios	11 municipios	13 municipios	7 municipios





- 102-1
- 102-2
- 102-3
- 102-4
- 102-5



Nombre de la Organización

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

Sigla

CENS S.A. E.S.P.

NIT

890.500.514-9

Web

www.cens.com.co

Teléfono

(07) 5 8244 44

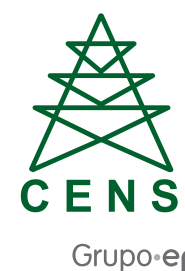
Ubicación de la Empresa

Avenida Aeropuerto 5N-220 Barrio Sevilla – Cúcuta, Norte de Santander

Marca



Grupo-epm



Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo


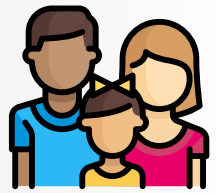
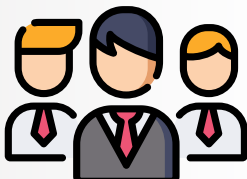
Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Cientes



102-6
102-7
EU-3

	Año	Cantidad
 Clientes	2017	497,733
	2018	519,533
 Clientes residenciales	2017	459,164
	2018	480,106
 Clientes no residenciales	2017	38,569
	2018	39,427

TIPO CLIENTES



MERCADOS SERVIDOS							
TIPO DE MERCADO	CLASE DE SERVICIO	2016		2017		2018	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Mercado Regulado	Residencial						
	Estrato 1	132,237	27.86	146,282	29.39	160,241	30.84
	Estrato 2	215,035	45.30	220,043	44.21	225,972	43.50
	Estrato 3	62,702	13.21	64,585	12.98	65,245	12.56
	Estrato 4	22,113	4.66	23,353	4.69	23,802	4.58
	Estrato 5	4,011	0.85	4,323	0.87	4,226	0.81
	Estrato 6	576	0.12	578	0.12	620	0.12
	Subtotal Residencial	436,674	92.00	459,164	92.25	480,106	92.41
	Comercial	32,699	6.89	33,069	6.64	33,786	6.50
	Industrial	1,238	0.26	1,273	0.26	1,338	0.26
Oficial	3,842	0.81	3,993	0.80	4,085	0.79	
Alumbrado Público	180	0.04	233	0.05	218	0.04	
Total Mercado Regulado	474,633	99.99	497,732	100.00	519,533	100.00	
Mercado No Regulado	Comercial	0	0	0	0.00	0	0.00
	Industrial	0	0	0	0.00	0	0.00
	Oficial	0	0	0	0.00	0	0.00
	Alumbrado Público	37	0.01	1	0.00	0	0.00
Total Mercado No Regulado	37	0.01	1	0.00	0	0.00	
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	474,670	100%	497,733	1.00	519,533	100.00	



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

15

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

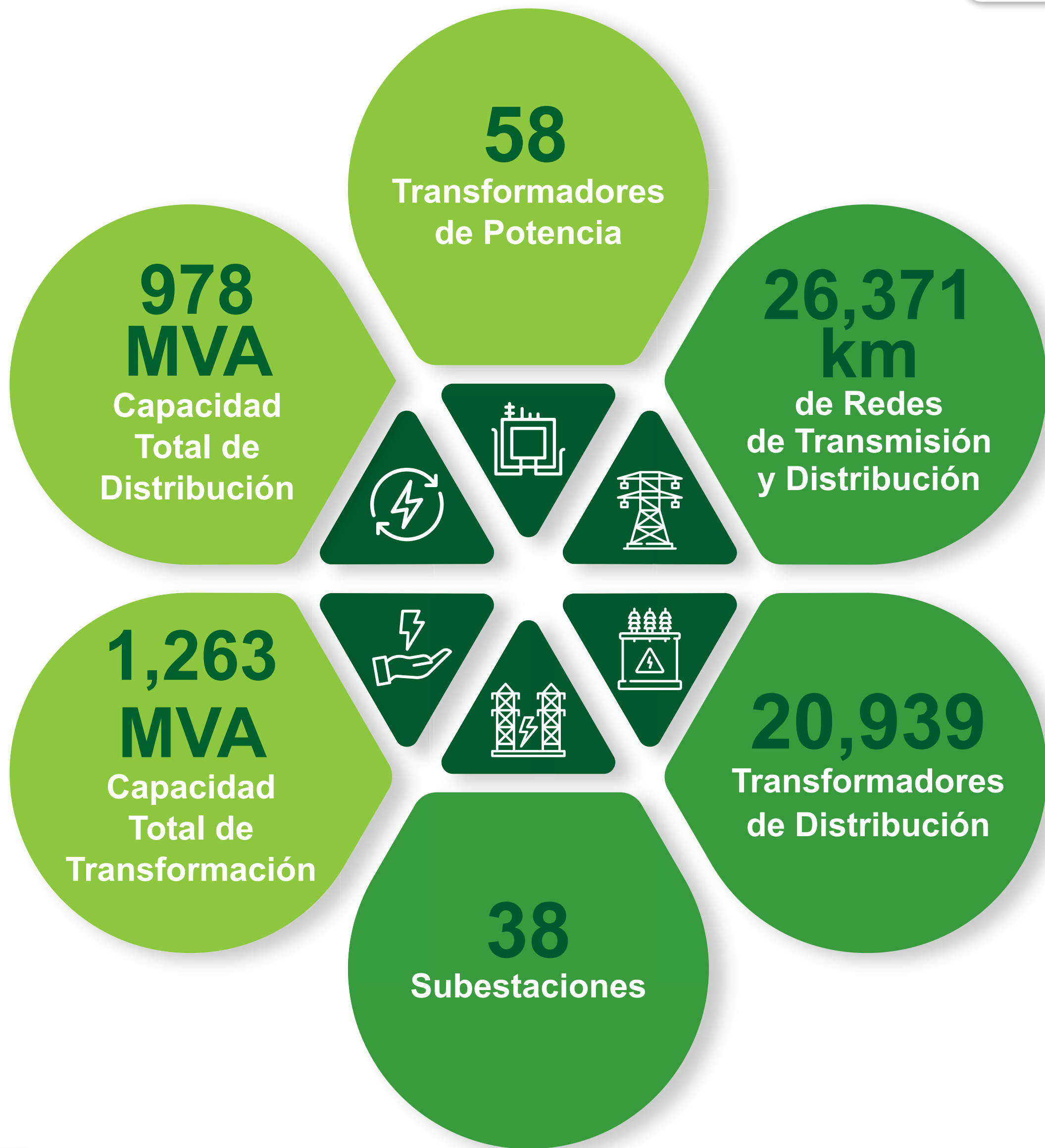


Ventas de Energía •

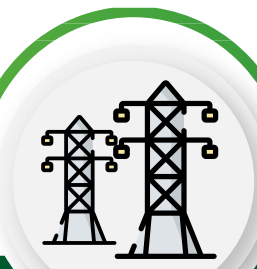


Ventas de Energía

Año	GWh
2017	1,134.8
2018	1,132.95



• Capacidad instalada



REDES DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Km)

Relación		2018
STN Voltaje \geq 220 kV	Aérea	18
	Subterránea	-
Nivel 4 (STR) 57.5 kV \leq Voltaje < 220 kV	Aérea	346
	Subterránea	-
Nivel 3 (SDL) 30 kV \leq Voltaje < 57.5 kV	Aérea	514
	Subterránea	8,2
Nivel 2 (SDL) 1 kV \leq Voltaje < 30 kV	Aérea	11.528
	Subterránea	67
Nivel 1 (SDL) Voltaje < 1 kV	Aérea	13.615
	Subterránea	275



INGRESOS

Nuestros ingresos



Ingresos
COP\$ 688,659 millones



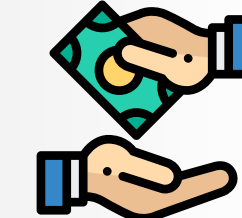
EBITDA
COP\$ 125,211 millones



Utilidad neta
COP\$ 42,141 millones



Activos
COP\$ 1,082,356 millones



Pasivos
COP\$ 852,897 millones

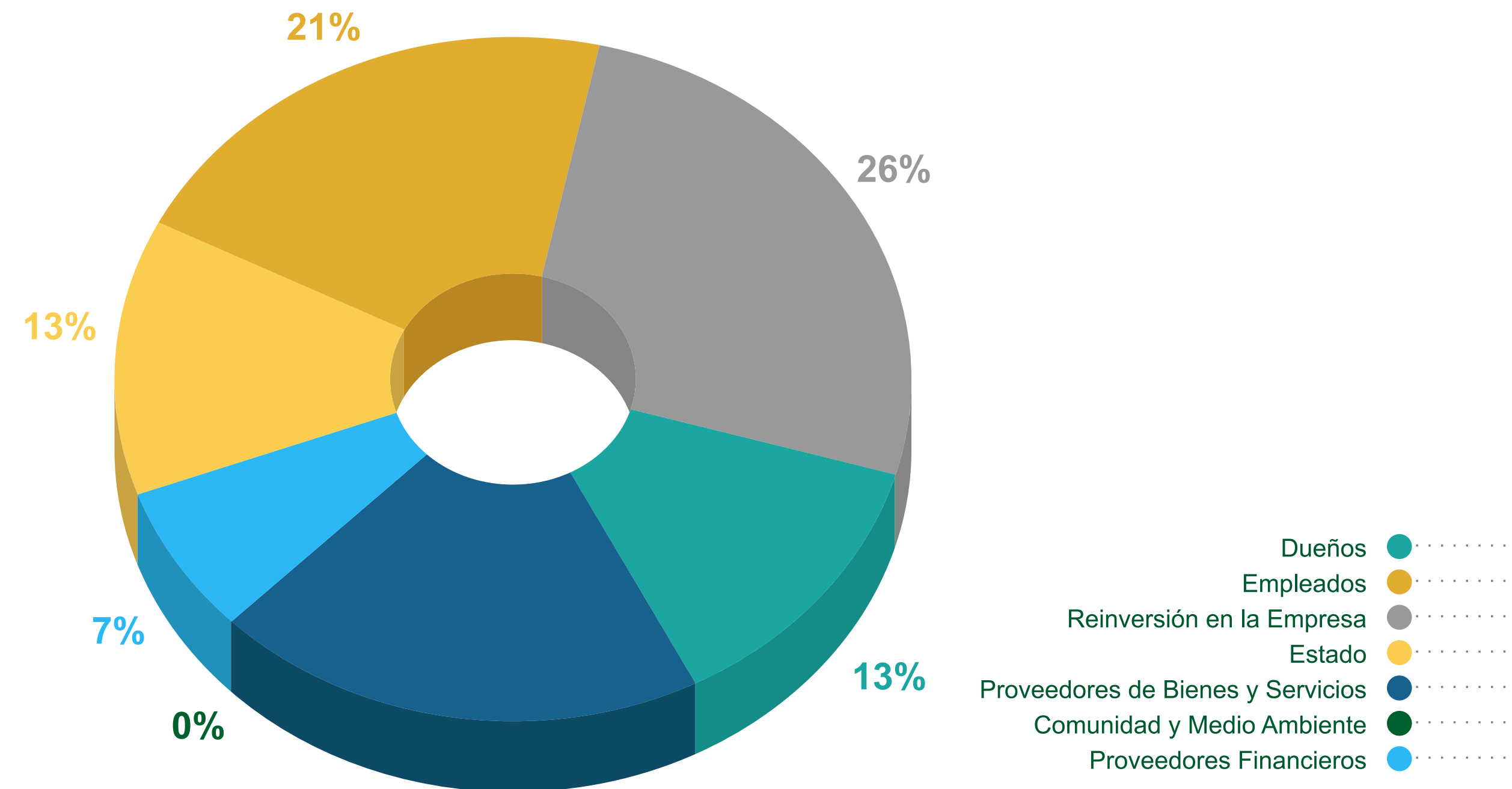


Patrimonio
COP\$ 229,460 millones



Valor agregado y distribuido por grupo de interés

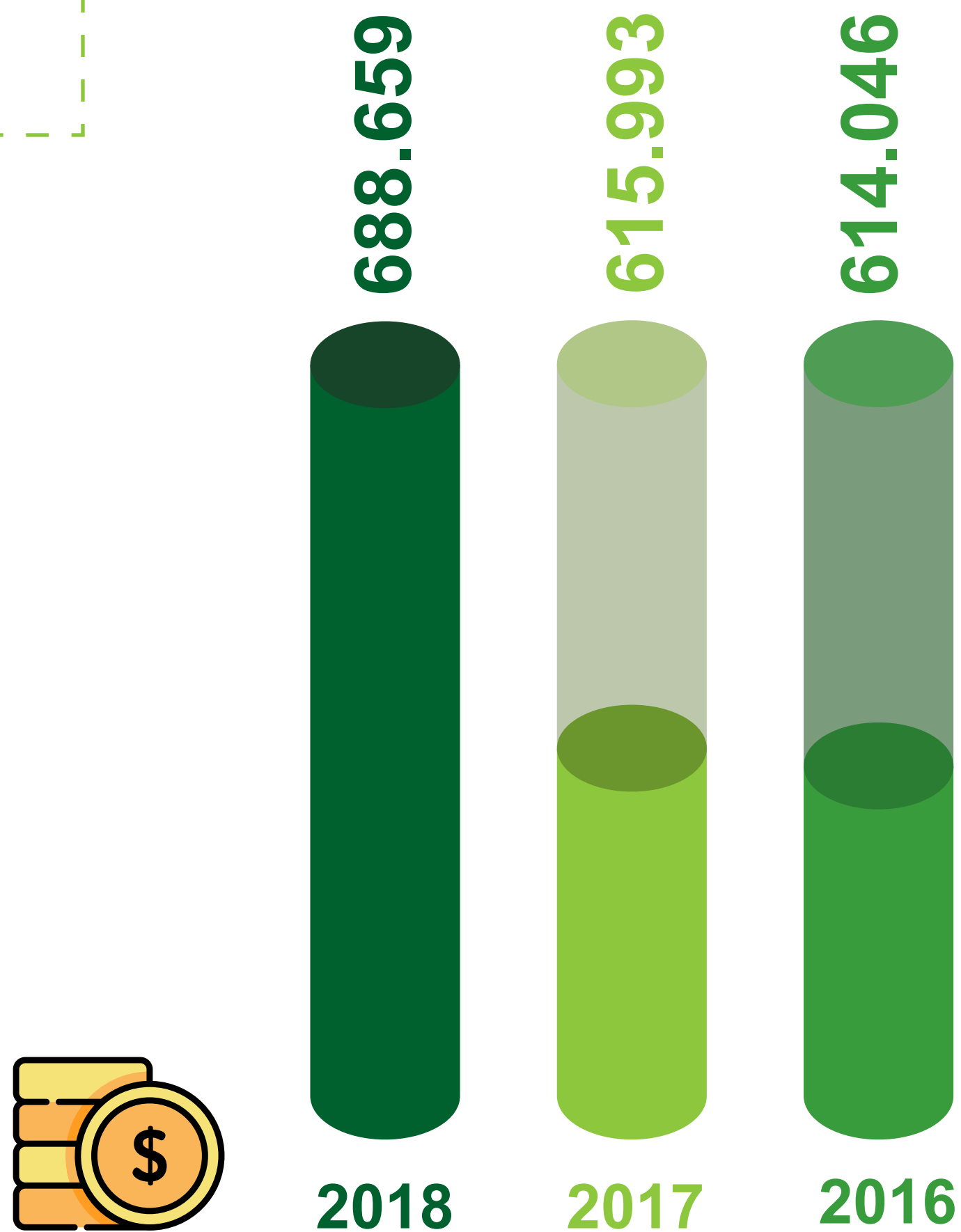
Valor Agregado y Distribuido	COP\$ millones	%
Dueño	42,141	13%
Empleados	68,602	21%
Reinversión en la Empresa	85,132	26%
Estado	42,190	13%
Proveedores de Bienes y Servicios	66,645	20%
Comunidad y Medio Ambiente *	507	0%
Proveedores Financieros	23,702	7%
Total	328,920	99%



*Las inversiones en comunidad y medio ambiente también se encuentran incluidas en reinversión en la empresa y proveedores de bienes y servicios.

Indicadores financieros

Ingresos Operacionales COP (\$) millones



Crecimiento en beneficios por uso de redes en SDL y STR



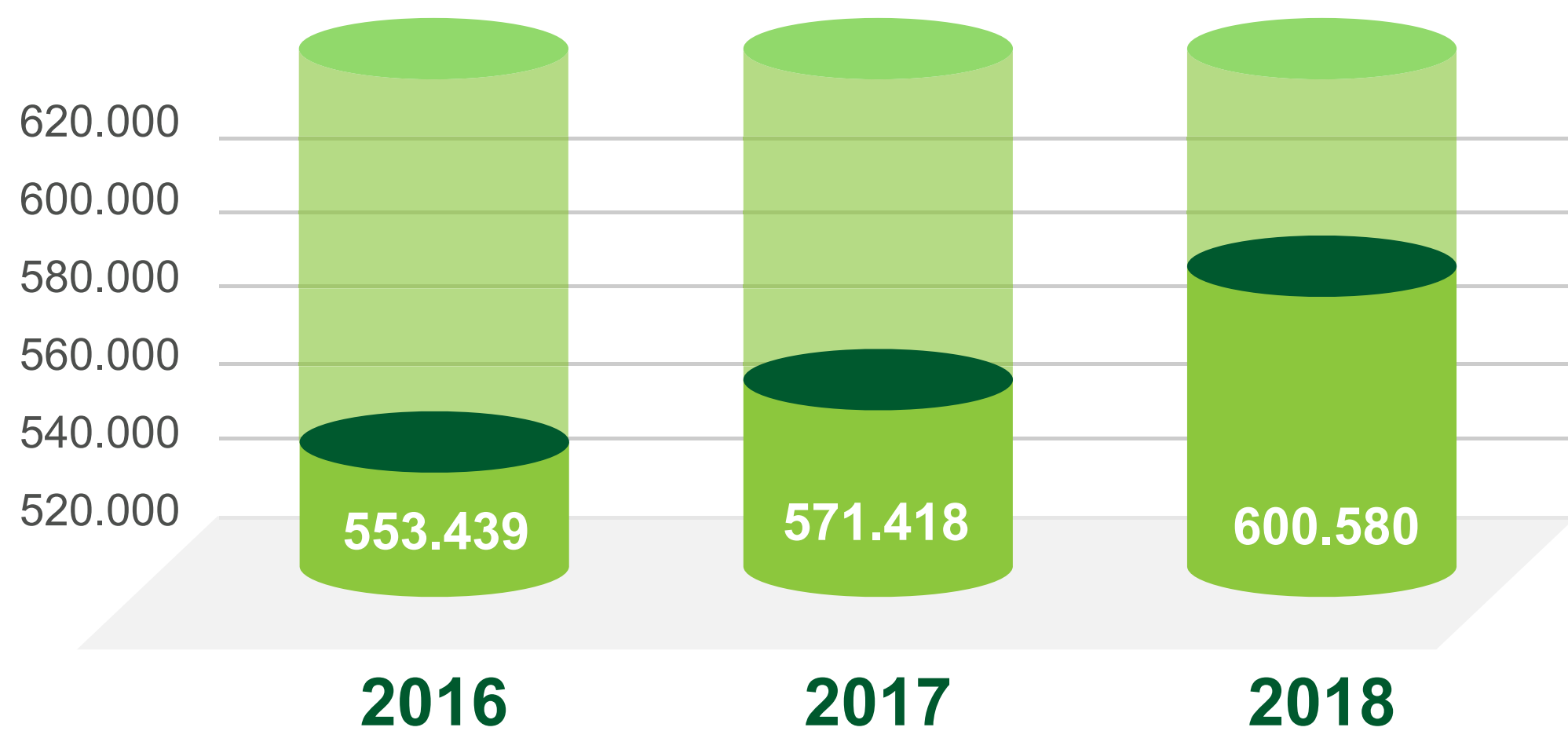
Plan de Pérdidas



Litigio a la sociedad CHIVOR S.A. E.S.P, con pretensiones superiores a **COP\$ 43,000 millones**

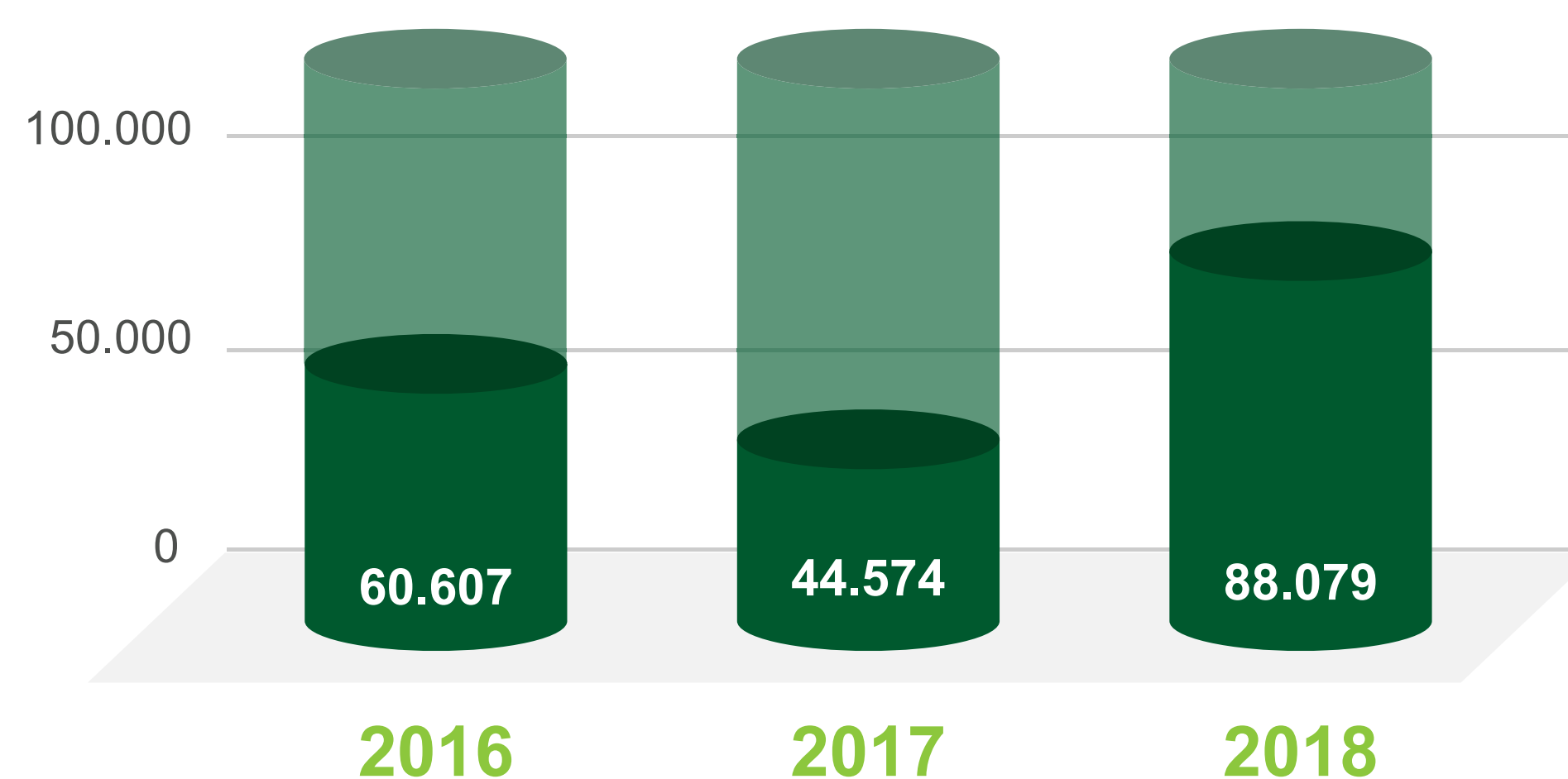
**Costos y Gastos
(COP\$ millones)**

 **5%**

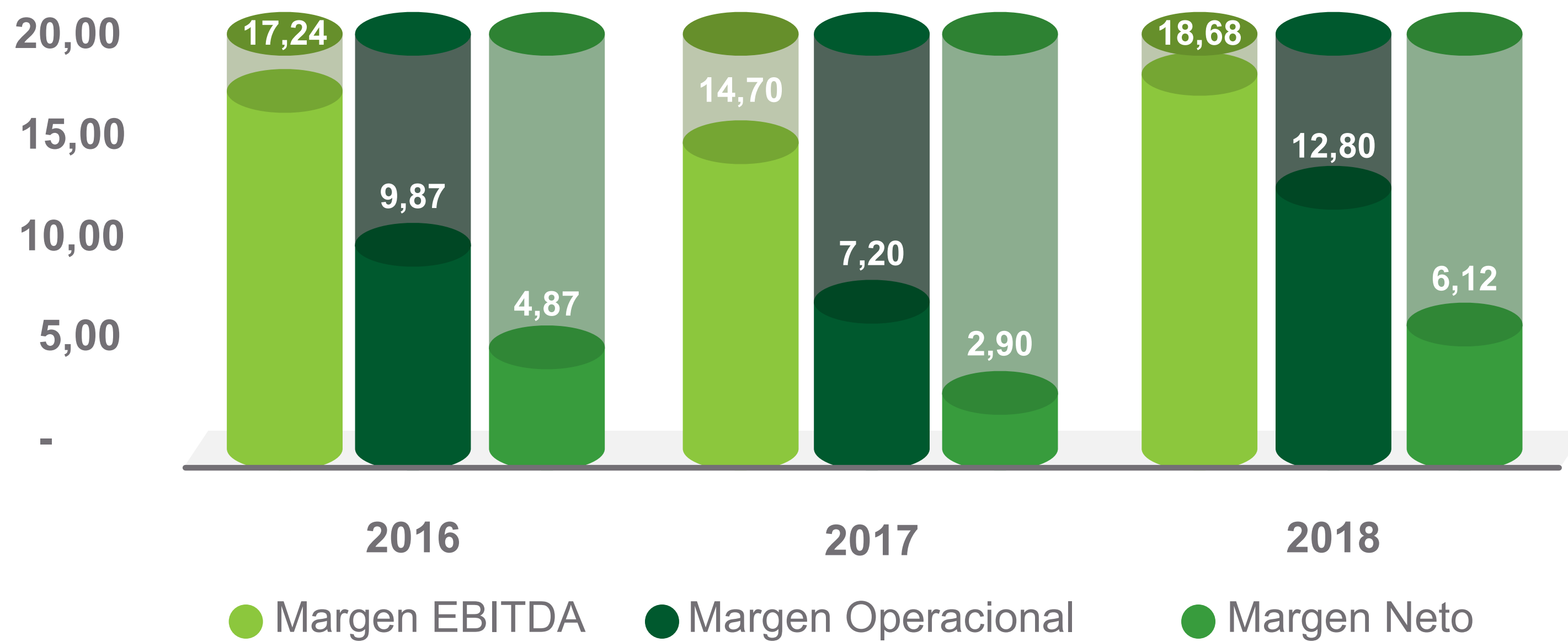


**Excedente Operacional
(COP\$ millones)**

 **98%**



Márgenes Porcentaje (%)



INVERSIONES

Nuestras Inversiones Estratégicas



Plan de Expansión y Proyectos del Sistema de Distribución Local (SDL)



Plan de Expansión y Proyectos SDL como la principal inversión para robustecer la capacidad instalada de CENS y la confiabilidad del servicio



Plan de expansión



- Proyecto sur del Cesar
- Proyecto Repotenciaciones

Proyectos SDL



- Gamarra
- Campo Dos
- Gramalote

Inversión



COP\$ 21,444 millones
Ejecución presupuestal del **94%**

Inversión



COP\$ 9,416 millones
Ejecución presupuestal del **82%**



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

23

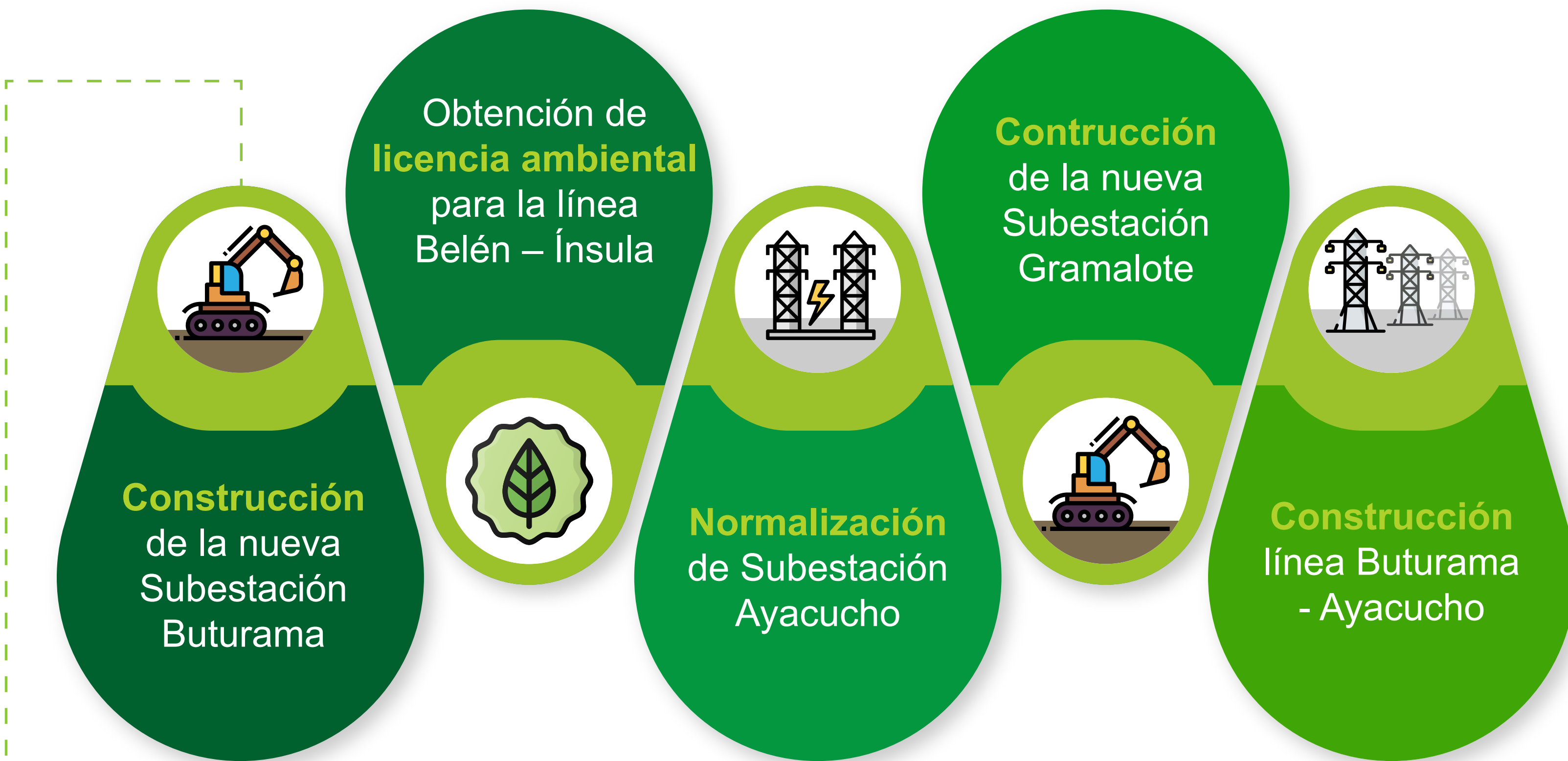
Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



Principales logros de nuestros proyectos

Ver video Subestación Buturama



Ver video Subestación Ayacucho



Ver video Subestación Gramalote



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

24

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

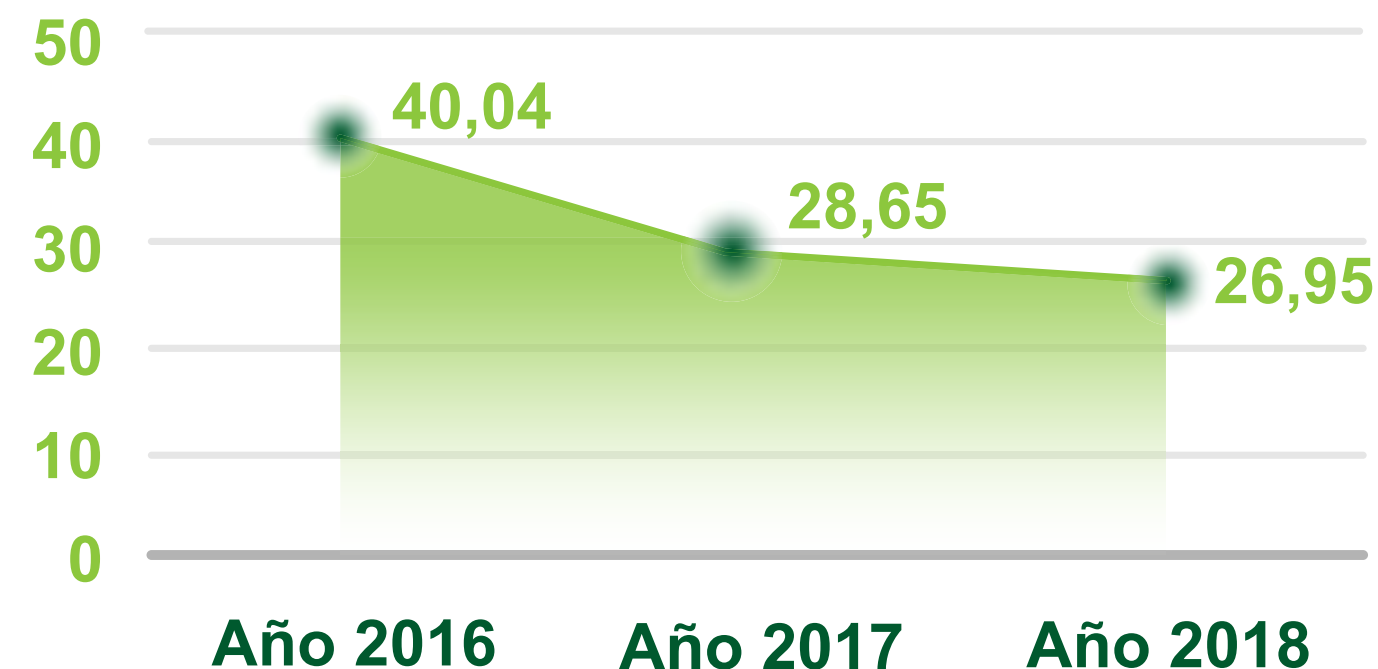
Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Gestión de la calidad del servicio


SAIDI




SAIFI



Disponibilidad de los activos

Sistema de Transmisión Nacional (STN):  **99.90%**

Sistema de Transmisión Regional (STR):  **99.64%**

Valores recalculados debido al cambio de metodología por la Resolución CREG 015 de 2018 donde se excluyen los eventos menores a tres (3) minutos. Para armonizar la comparación se ajustan los datos del año 2016 y 2017 los cuales estaban calculados con exclusiones menores a un (1) minuto con base a la resolución CREG 097 de 2008.



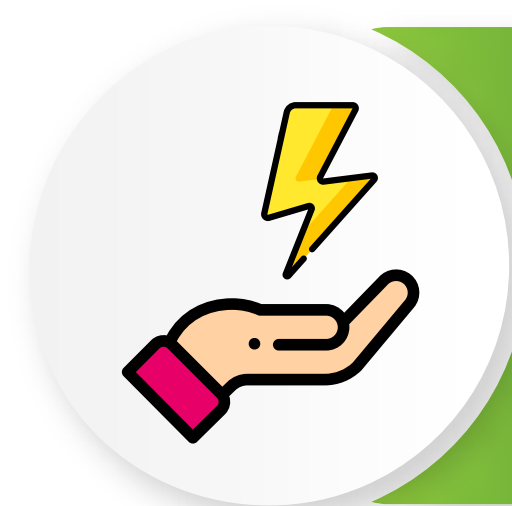
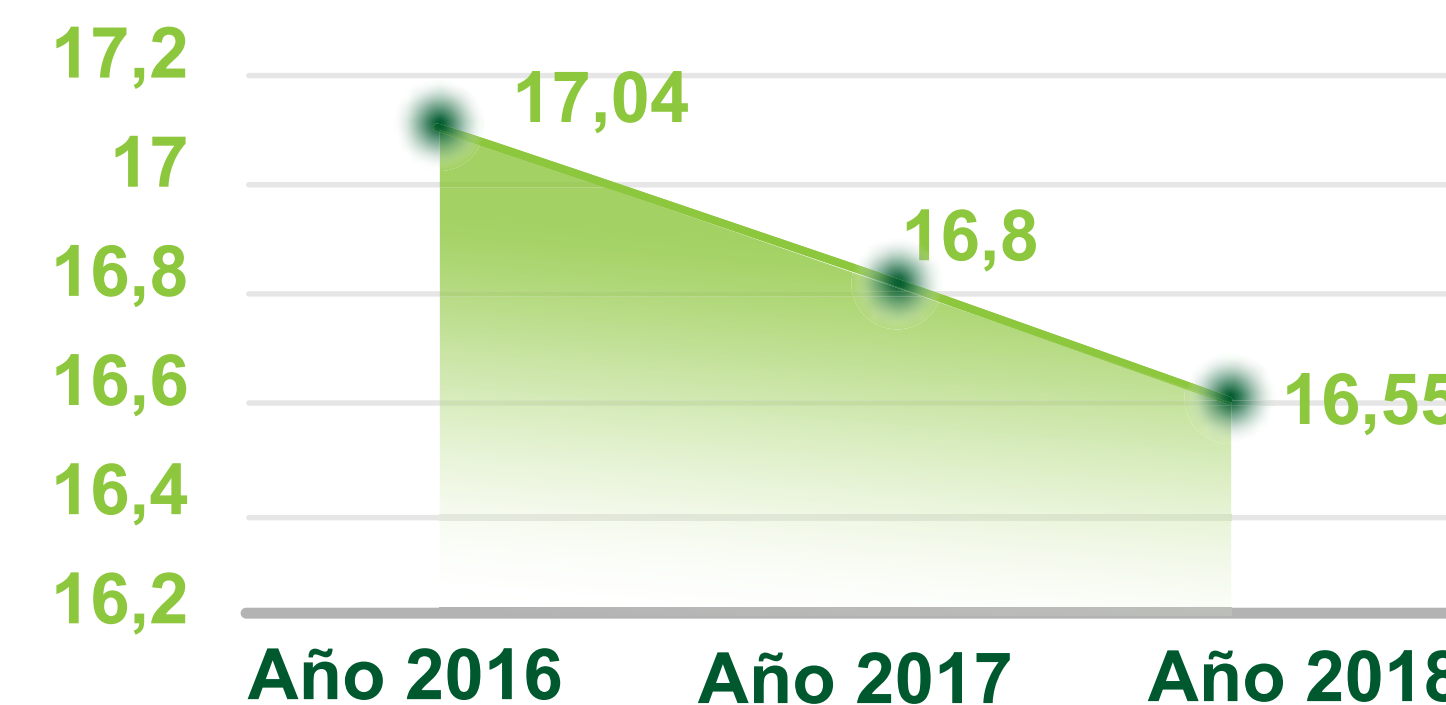


Pérdidas de Energía

Índice de pérdidas técnicas



Índice de pérdidas comerciales



Recuperación de 28 GWh

Inversiones en asentamientos humanos por COP\$ 13,200 millones impactando a 5,747 familias

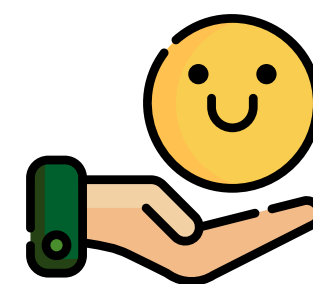
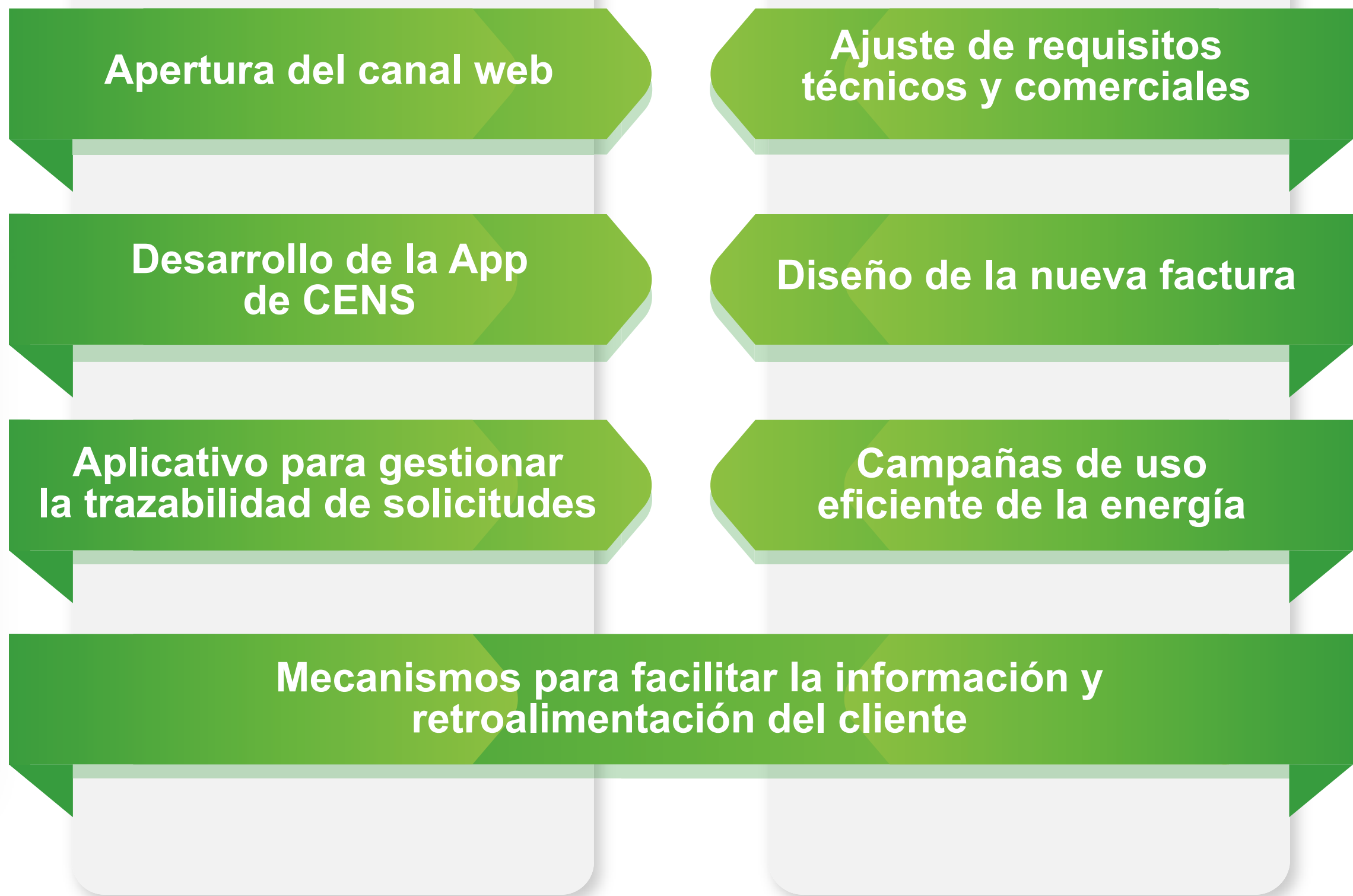
CLIENTES

Nuestros clientes




Grupo epm

Viviendo la experiencia del cliente



Satisfacción del cliente 72,1%

CENS continuará desarrollando ofertas de valor y fidelización con el cliente/usuario del servicio de energía optimizando los tiempos de atención y entregando servicios con calidad

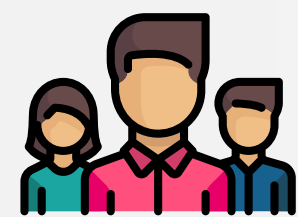
[Ver día del cliente](#)





GENTE

• Nuestra gente



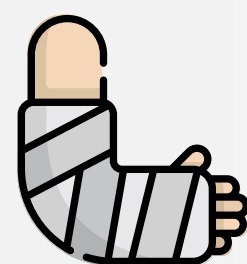
556
empleados directos



Más de
15,238
horas de formación y desarrollo



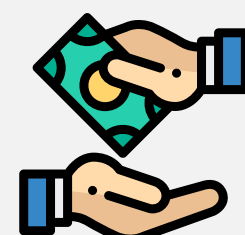
COP\$ 1,002 millones
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional



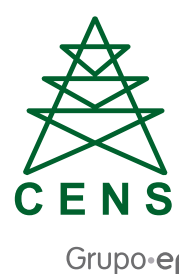
0.33
Indicador ILI



Más de
24.911
horas de formación en Salud y Seguridad en el Trabajo



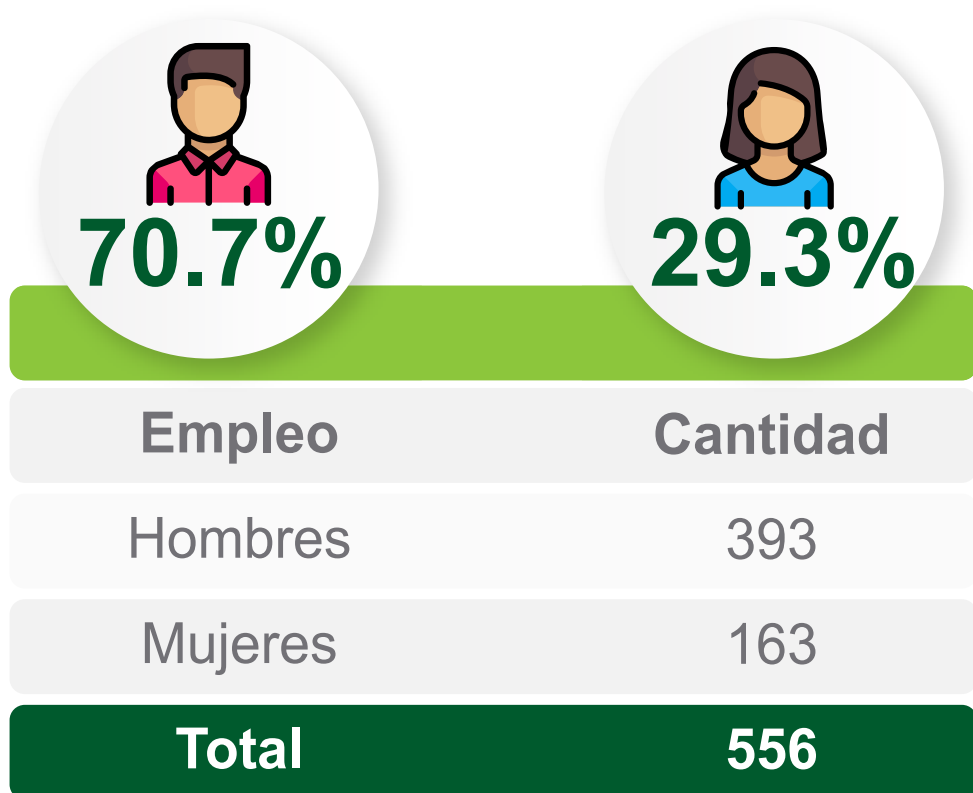
COP\$ 1,674 millones
Inversiones en Salud y Seguridad en el Trabajo





Empleos generados

Trabajadores de Planta

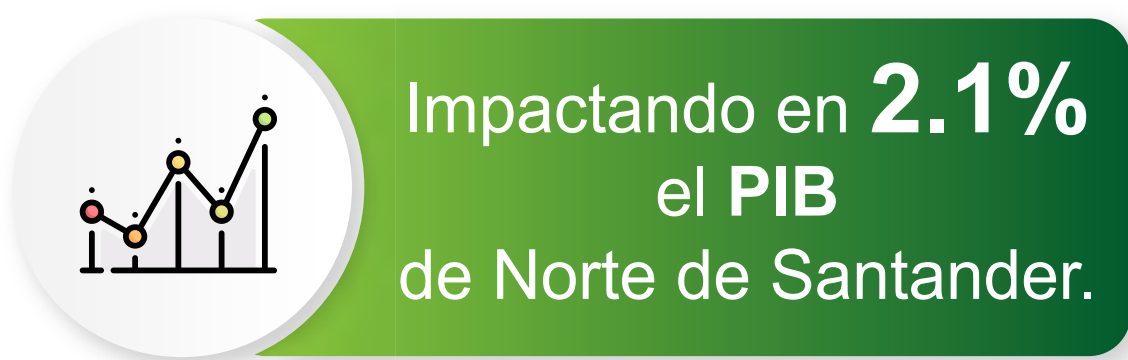


Trabajadores contratistas

Contratistas	Cantidad
Contratistas por diferentes tipos de contratación	2,102



Estudiantes	Cantidad	
	Hombres	Mujeres
Aprendices	19	22
Estudiantes semestre de práctica	16	13
subtotal	35	35
Total	70	



Composición de la planta de trabajadores y trabajadores contratistas

Programas de Formación





PROPOSITO

Nuestro Propósito: La Sostenibilidad ●

Dentro del propósito empresarial conectado con la filosofía de negocio del Grupo EPM, la Sostenibilidad se concibe como “permanecer en el tiempo”. Este principio de negocio es definido bajo la responsabilidad y compromiso basado en las siguientes premisas:

Ver legalización en el servicio de energía 

- 1 Contribuir al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos.
- 2 Generar bienestar y desarrollo con equidad.
- 3 Desarrollar proyectos de infraestructura.
- 4 Ofrecer soluciones en electricidad a clientes y usuarios.
- 5 Actuar empresarial armónico (financiero-social-ambiental).

Gestión Social y Educación



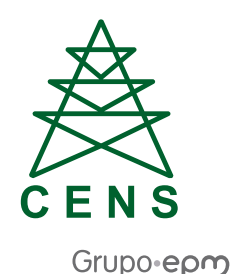
Acceso y comprabilidad, legalización en asentamientos humanos, educación y seguridad



<p>Educación y Seguridad</p>	<p>COP\$ 902 millones</p>	<p>GRI 413-1</p> <p>75,058 personas beneficiadas con programas de Educación al cliente.</p>	<p>Jornadas Educativas, Educación con Empresas, Conoce Tu Consumo, Escuela de Líderes, Participación Ciudadana Vocales de Control, Seminarios Gobierno, Educación Nueva Factura, Cercanía Institucional "CENS más Cerca de ti", Capacitación Usuarios Localidades, Acompañamiento al PRCPE, Torneo de la Energía.</p>
<p>Contribución al Desarrollo Social</p>	<p>COP\$ 15,117 millones</p>	<p>GRI 201-1</p> <p>81 Familias Electrificación Rural. COP\$ 1,361 millones.</p>	<p>GRI EU23</p> <p>5,747 clientes con energía segura en AHS. COP\$ 13,200 millones.</p> <p>5,630 clientes con energía recargable COP\$ 522 millones.</p> <p>4,419 clientes con paga a tu medida COP\$ 34 millones.</p>
<p>Fortalecimiento Institucional y Comunitario</p>	<p>COP\$ 1,969 millones</p>	<p>GRI 201-1</p> <p>7,500 menores beneficiados con Agua para la Educación, Educación para el agua. COP\$ 134 millones.</p>	<p>GRI 413-1</p> <p>43 familias beneficiadas por convenio BanCO₂ COP\$ 315 millones.</p> <p>5,457 beneficiados en Proyectos en alianza con Consornoc COP\$ 270 millones.</p> <p>276 mil Beneficiados en Proyectos de Alumbrado Navideño. COP\$ 1,250 millones.</p>

Ver Agua para la educación, educación para el agua

Ver video Modernización redes





Agua y biodiversidad, estrategia climática, producción y consumo sostenible.



Inversión Ambiental por **COP\$ 2,682** millones



1,032 hectáreas de bosque protegidos Páramo de Santurban y Parque Natural Sisavita

Formulación del **Plan de Adaptación y Mitigación a Cambio Climático**

Gestión ambiental

La Biodiversidad en nuestros proyectos

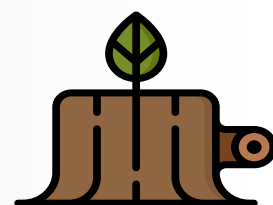
197 hectáreas

adquiridas en ecosistemas estratégicos para la región



16 hectáreas y 8,491 individuos

sembrados en áreas de rehabilitación ecológica



10 nuevas hectáreas

en proceso para la conformación de la Reserva Natural de la Sociedad Civil, municipio de la Gloria como parte del Proyecto sur de Cesar



1,870 árboles

de diferentes especies entregados a la autoridad ambiental



Instalación de más 900 metros de conductores eléctricos con drones

evitó la tala de 100 árboles



Adquisición de **429 equipos** con sistema de aislamiento en aceite dieléctrico en base vegetal para evitar emisiones de CO2

El Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, otorgó a CENS un **reconocimiento por la Gestión Integral de PCB's**



NEGOCIO

Nuestro negocio

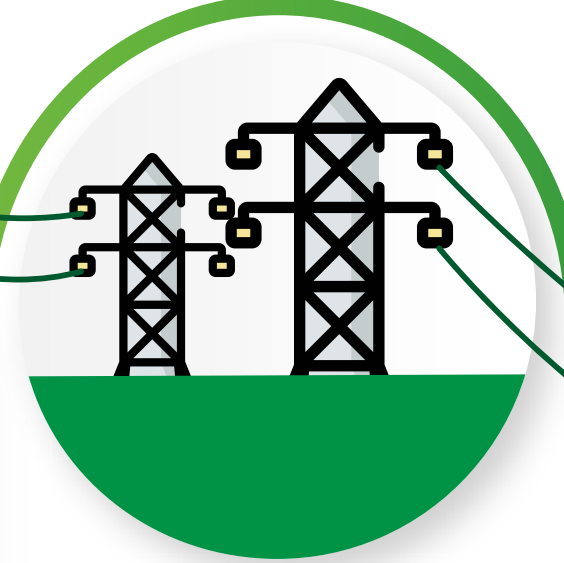
COMPRA DE ENERGÍA

Realizamos procesos de compra de energía, elaborando la proyección de la demanda de energía eléctrica de los mercados de CENS a corto y largo plazo, es necesario determinar la cantidad de energía a comprar en bolsa y en contratos a largo plazo para cubrir las necesidades de nuestros clientes.



TRANSMISIÓN DE ENERGÍA

Transporte de la energía eléctrica en los niveles iguales o superiores a 220 kV.



DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

Expansión de redes de distribución.
Traslado de la energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final.
Administración, operación y mantenimiento del Alumbrado Público.
Mantenimiento de subestaciones, redes y líneas.



COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

Venta de energía a usuarios del mercado regulado y no regulado. Servicio de facturación conjunta.



GRI

102-7
102-9



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

34

Contribución al progreso y generación de valor

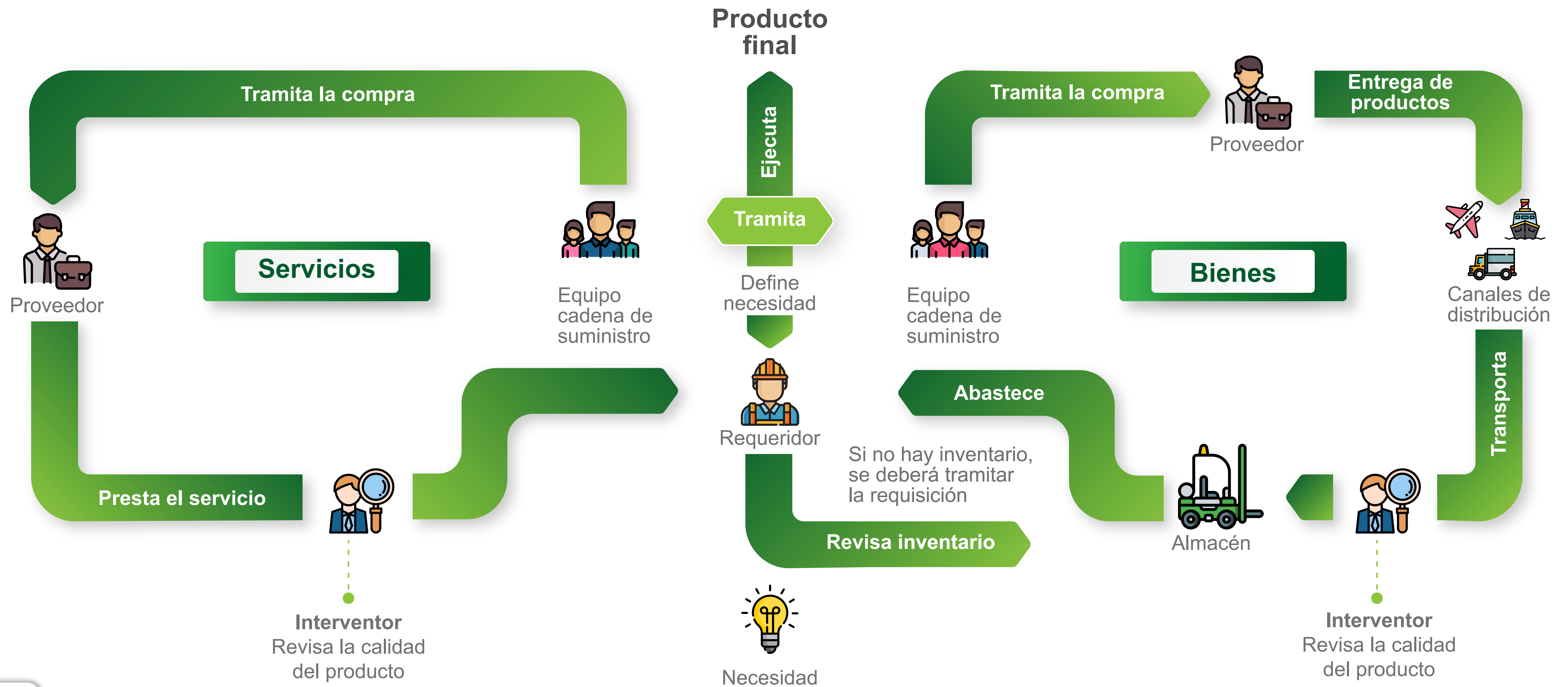
Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Adquisición de bienes y servicios



NEGOCIO

Nuestros compromisos



APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CENS se encuentra adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometiéndose en velar por los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.

CENS comprometida con el desarrollo sostenible adopta de manera voluntaria los ODS evidenciado a través de su gestión con temas materiales que impactan la sostenibilidad y la creación de valor con sus grupos de interés.

CENS como parte de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO, apoya el Acuerdo para la Sostenibilidad, comprometiéndose a crear valor compartido con sus grupos de interés.



A partir del 19 de junio del 2015, CENS se une al programa BanCO₂, una estrategia ambiental a nivel de Grupo Empresarial, cuyo fin es contribuir a la mitigación del cambio climático y preservación de zonas estratégicas de Norte de Santander.

Reporte Global de Sostenibilidad – CENS reporta conforme al estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad. A través de este modelo recoge la gestión de progreso en su compromiso con la sostenibilidad.

El 13 de septiembre del 2016, CENS firmó la adhesión voluntaria al Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico, a través del cual busca incorporar buenas prácticas de transparencia y ética, con el propósito de promover la sana competencia, la confianza y la sostenibilidad de las empresas y del sector. Avanzando en el camino del fortalecimiento de la ética empresarial y el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

AA1000 Stakeholder Engagement Standard
CENS dentro de su gestión implementa los lineamientos definidos en AA1000 para el Relacionamiento con sus grupos de interés.

CENS se ha acogido voluntariamente por octavo año consecutivo a la medición de su nivel de transparencia, comprometiéndose en desarrollar competencias organizacionales y garantizar la confiabilidad e integridad de sus actuaciones.

Participación de CENS, en asociaciones, organizaciones y/o gremios

CENS de manera voluntaria participa en diferentes agremiaciones del Departamento, tratando temáticas de gran interés para la región.



GRI 102-13

Gremios donde CENS participa	Roles de participación
ANDI Seccional Norte de Santander	Miembro de Junta Asesora
ANDESCO	Miembro de Junta Directiva
ASOCODIS	Miembro de Junta Directiva
CAMACOL Regional Cúcuta y Nororiente	Miembro Principal de Junta Directiva
CIDET	Miembro de Junta Directiva
Comité Colombiano de la CIER – COCIER	Vinculación
CORPOINDUSTRIAL	Miembro Principal de Junta Directiva
Fundación EXE	Vinculación
Comisión Regional de la Competitividad	Presidente Comisión Asesora
Red Pacto Global Colombia	Signatario

Para CENS es de gran interés participar en espacios de interacción con colegas no solo del sector de servicios públicos, sino de actividades complementarias, entre otros. CENS participa en diferentes asociaciones con el propósito de construir relaciones de cercanía con sus colegas.



Gremios y asociaciones donde participamos

Gremio o Asociación
COMISIÓN REGIONAL DE LA COMPETITIVIDAD NORTE DE SANTANDER
ASOCIACIÓN UNIDOS
FUNDACIÓN ASILO ANDRESSEN



Suscripciones y afiliaciones 2018



Gremio o Asociación	Descripción	Propósito de la afiliación	COP\$ millones
ASOCODIS	Gremio que se ocupa de los aspectos técnicos inherentes al transporte, distribución y comercialización de energía. Atiende asuntos regulatorios, legislativos y legales del sector generador.	Entidad que reúne a las principales empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica que atienden usuarios regulados y no regulados a lo largo y ancho de Colombia.	88
ANDESCO	Andesco representa los intereses comunes de las empresas afiliadas y promueve la Sostenibilidad, entendida como el equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental, en los ámbitos nacional e internacional, fomentando la creación de valor compartido para las comunidades y demás grupos de interés en el marco de la equidad y la competitividad.	Gremio creado para representar los intereses de las empresas afiliadas de servicios públicos y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC y Televisión.	74
ANDI	Tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.	Acceso estratégico a la información gestionada en el sector industrial nacional y representa los intereses de los industriales en los temas de la región.	36
CIDET	El Centro de Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico es una organización privada, sin ánimo de lucro, fundada en 1995 por empresas del sector eléctrico colombiano para trabajar por el desarrollo y competitividad sectorial. Los esfuerzos se orientan a desarrollar capacidades a la industria eléctrica para contribuir a la prosperidad, a partir de conocimiento, herramientas tecnológicas y laboratorios especializados.	Es el motor de la innovación en el sector eléctrico, está enfocados en trabajar en red utilizando la ciencia y la tecnología para desarrollar activos empresariales que incrementen la competitividad.	21
COCIER	Reúne a las empresas y Organismos del Sector Eléctrico Colombiano, con el fin de vincularlos entre sí promoviendo la integración e intercambio de experiencias por medio de la información, creación de Grupos de Trabajo para desarrollo de proyectos buscando solucionar problemas comunes, fomentando la investigación, estudio y capacitación en reuniones y seminarios a nivel nacional e internacional.	Homologación de buenas prácticas de Salud y Seguridad en el Trabajo, en atención de clientes y en aspectos técnicos del sector eléctrico en Colombia y Latinoamérica.	21



Gremio o Asociación	Descripción	Propósito de la afiliación	COP\$ millones
CORPOINDUSTRIAL	Entidad cívica que representa y trabaja por el desarrollo y crecimiento de la industria, propendiendo por el mejoramiento tecnológico, social y ambiental de la comunidad industrial.	Representatividad y relacionamiento ante las más importantes empresas asentadas en la zona industrial de Cúcuta, para aprovechar la gestión ante las diferentes entidades regionales y municipales en la ejecución de actividades que permitan el desarrollo y recuperación de la zona: seguridad, transporte público, alumbrado público, aseo, mantenimiento y señalización de infraestructura vial, etc.	3
CAMACOL CÚCUTA Y NORORIENTE	Liderar el desarrollo urbano responsable y sostenible, la disminución del déficit de vivienda y la proyección del sector hacia nuevas oportunidades de negocio y nuevos mercados.	Representa y articula la cadena de valor de la Construcción e impulsar su desarrollo competitivo y el progreso de Colombia.	4
RED PACTO GLOBAL COLOMBIA	Es una iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	El propósito de esta afiliación es ratificar el compromiso de CENS en la implementación de buenas prácticas empresariales basadas en principios universales y la contribución de la empresa, mediante su labor, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente apuntando siempre a la Sostenibilidad de CENS y su área de influencia.	15
FUNDACIÓN ExE	Es una alianza empresarial que aporta innovación, calidad y eficiencia al sistema educativo, con presencia regional y visión nacional, que entiende la educación como la mejor inversión social y trabaja para que todos los niños y niñas tengan acceso a una educación que les brinde aprendizajes con sentido.	Apoyo programa Rectores líderes Transformadores (RLT) en el Departamento de Norte de Santander, iniciativa para la mejora de la gestión administrativa y comunitaria, pedagógica y personal de rectores de instituciones educativas.	8
Total			270



CENS

Grupo-epm

GOBIERNO CORPORATIVO



CENS
Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable



Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

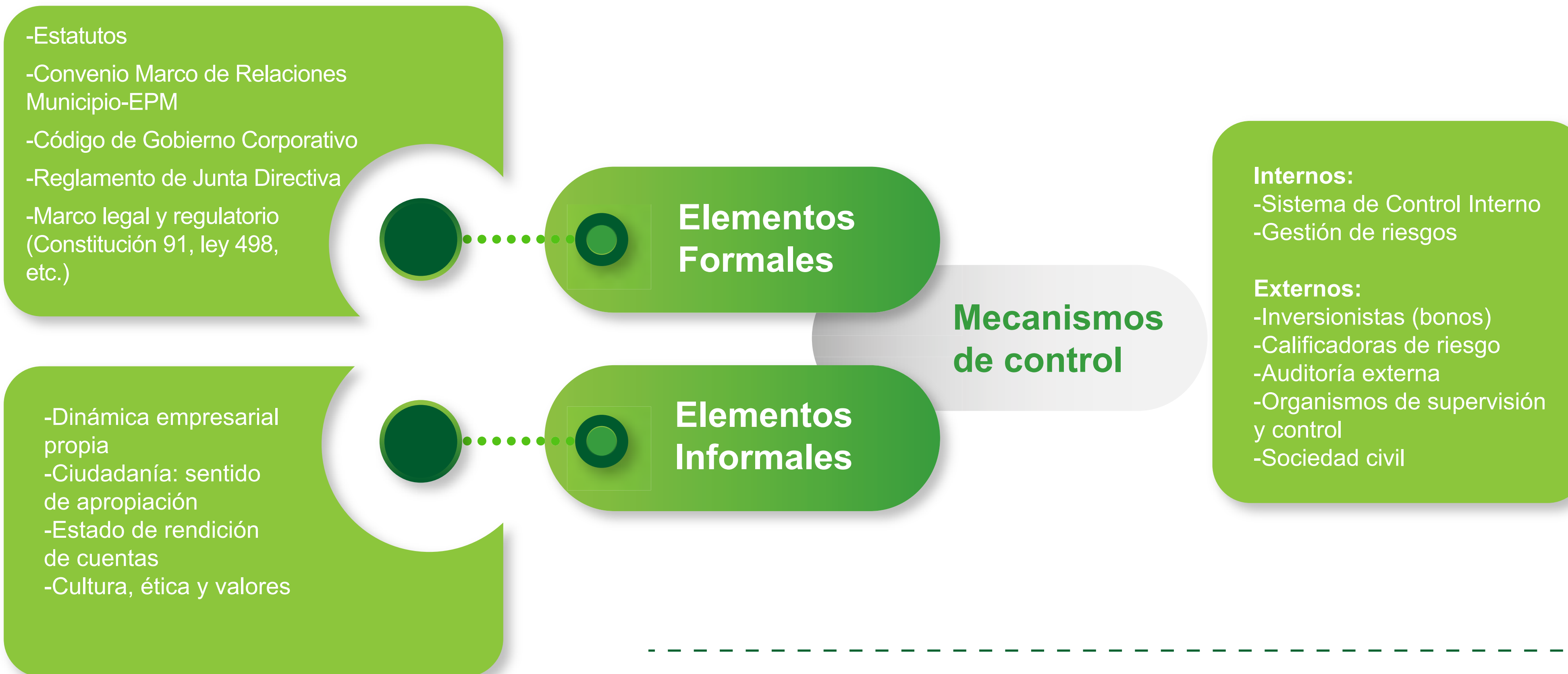
El buen gobierno es un factor clave en la competitividad y sostenibilidad empresarial, que conlleva ventajas que trascienden lo financiero, y que contribuye al adecuado equilibrio entre el ejercicio de la propiedad, la dirección y la gestión de la empresa



GOBIERNO

Modelo de gobierno corporativo •

La materialización de estos propósitos enunciados se compila en una serie de lineamientos, exigencias normativas, prácticas y estándares de autorregulación indispensable para generar confianza entre sus grupos de interés, mantener su crecimiento y promover la transparencia.



PRINCIPIOS

Principios de gobierno

1

Sostenibilidad y crecimiento:
Gestión enfocada en la integridad, rentabilidad y solidez de su patrimonio, y entrega al Municipio de los excedentes financieros legalmente establecidos.

3

Autonomía responsable en la gestión:
Administración ajena a intereses políticos, enfocados en los intereses de desarrollo de mediano y largo plazo.

5

Eficiencia, productividad y rentabilidad del patrimonio.

2

Transparencia:
Mecanismos que aseguren la divulgación de decisiones y resultados a los distintos grupos de interés.

4

Sujeción al objeto empresarial de EPM.

6

Rigor técnico, jurídico, financiero y administrativo, enmarcados en los más altos estándares.





Plan de gobierno corporativo 2018 – 2021

Se diseñó el plan de Gobierno Corporativo 2018–2021 basado en un análisis multi-fuente que consolida una visión a largo plazo que permite una actualización constante.

1 Fortalecimiento de la Gestión de la Propiedad	2 Fortalecimiento de órganos de gobierno del Grupo	3 Fortalecimiento del relacionamiento intragrupo	4 Fortalecimiento Marco de actuación Modelo de Gobierno y su relaciones
1 Elaborar propuesta de actualización al Convenio Marco de Relaciones	1 Actualizar Reglamentos de Juntas Directivas de las empresas internacionales del Grupo	1 Actualizar guía para celebración y administración de Actas del Acuerdo de Gobierno	1 Liderar la implementación del sistema de información ARCA en las filiales nacionales
2 Definir e implementar Planes de Relacionamiento dueño y socios	2 Proponer actualización de los lineamientos de conformación de Junta Directiva de EPM	2 Definir, implementar y reglamentar prácticas respecto operaciones con partes relacionadas (Formulación y ejecución del Proyecto)	2 Actualizar estatuto de gobernabilidad (Decreto 179 del 24 de septiembre de 2002)
3 Proponer metodología para evaluación del Convenio Marco de Relaciones al Municipio de Medellín	3 Definir lineamientos para la conformación y gestión de Junta Directiva de filiales*	3 Hacer evaluación modelos de relacionamiento e impacto en el relacionamiento intragrupo	3 Definir política de revelación de información
4 Definir e implementar Declaración accionista mayoritario	4 Revisar y ajustar mecanismo de evaluación de Junta Directiva de las filiales*		4 Proponer evaluación de Gobierno Corporativo
5 Definir e implementar Reglamento asamblea de accionistas para las filiales*	5 Definir e implementar Plan de Fortalecimiento de Junta Directiva, Comités de Junta y Comité de Gerencia de EPM		5 Definir e implementar Programa de formación, socialización y seguimiento Marco de Actuación
6 Homologación informes de gestión para Asambleas de accionistas.	6 Definir e implementar Plan de Fortalecimiento de Junta Directiva de filiales*		6 Evaluar aplicabilidad y proponer política sobre contribuciones y "cero" donaciones
7 Gestión de relacionamiento en ciclo electoral y plan de empalme	7 Definir metodología para establecer metas Gerentes del Grupo		7 Iniciativas para fortalecer el ambiente de control (riesgos, cumplimiento, auditoría, ética)
	8 Actualizar reglamento Comité Auditoría de EPM		
	9 Actualizar Códigos de Gobierno Corporativo de las filiales*		
	10 Definir e implementar plan de sucesión para Gerencia en filiales*		

Convenciones 2018 2019 2020 2021
 Filiales: Empresas nacionales e internacionales subordinadas del Grupo EPM

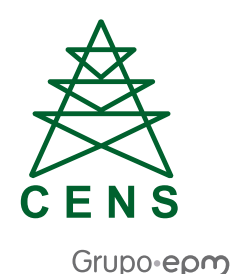
Código de buen gobierno



El Código de Buen Gobierno de CENS tiene como objetivo estructurar y compilar las políticas, normas, sistemas y principios éticos que deben orientar las actuaciones de la Sociedad y de todos los entes vinculados con ella, para preservar y mantener la integridad ética empresarial, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de quienes en ella inviertan y el conocimiento de su gestión.

En desarrollo y cumplimiento de las normas con el propósito de asegurar el respeto a los derechos de todos sus accionistas y demás inversionistas, y la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión, la Junta Directiva de CENS S.A. E.S.P. adopta el "Código de Buen Gobierno Corporativo", el cual regirá las actuaciones de, los Administradores, Gerente, Subgerentes, demás Trabajadores, Contratistas, Proveedores, y remite a normas de administración, conducta e información a las cuales se encuentran sometidos, para que la sociedad pueda desarrollar su actividad empresarial dentro de normas y principios éticos y de buen manejo.

[Ver Buen Gobierno corporativo](#)



GOBIERNO

Estructura de gobierno



ÓRGANO DE GOBIERNO

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Comité de Gerencia

Asamblea General de Accionistas

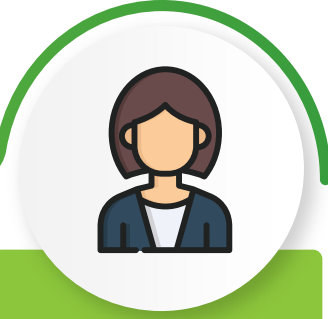
La Asamblea General de accionistas es el máximo organismo, el cual cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la Empresa. Está constituida por las personas que están inscritas como accionistas en el libro de registro de acciones de la sociedad reunidos con el Quorum y en las condiciones previstas en los estatutos.

Accionistas	% Participación	No. De acciones
EPM Inversiones S.A.	789831%	1,199,144,474
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	125360%	190,325,000
Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander	77890%	118,254,798
Municipio de Cúcuta	0.3974%	6,033,710
Trabajadores y Jubilados CENS	0.1622%	2,462,354
Municipio de Ocaña	0.0674%	1,022,909
Municipio de Pamplona	0.0446%	676,374
Municipio de Villa del Rosario	0.0187%	283,213
Sindicato de Industria de los Trabajadores Profesionales de la E.S.P.	0.0010%	14,819
Federación Nacional de Cafeteros-Comité Departamental de Cafeteros de Norte de Santander	0.0004%	5,644
Empresa de Energía de C/marca S.A	0.0003%	4,220
Municipio de San Cayetano	0.0002%	2,429
Departamento Norte de Santander	0.00000007%	1
Totales	100%	1,518,229,945



Junta Directiva

El máximo órgano de administración de la sociedad designado en el seno de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 27 de marzo del 2017, siendo sus integrantes para el periodo 2017-2018 los siguientes:



MIEMBROS PRINCIPALES

INÉS HELENA VÉLEZ PÉREZ

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

Perfil: Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT, con especialización en Sistemas de Información de la misma Universidad y Negocios Internacionales de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Trayectoria: Su trayectoria profesional inicia en la Gerencia Financiera de EPM, pasando luego por las Gerencias Comerciales de los Negocios de Energía y Gas. Durante los últimos años se ha desempeñado como Gerente General de Gas y Vicepresidente de Transmisión y Distribución Energía, liderando 9 empresas distribuidoras y comercializadoras de energía en Centroamérica y Colombia. Su amplia visión en el Negocio de Energía la ha llevado a liderar las juntas directivas de 5 empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo EPM y viene liderando para el Grupo la transformación del Negocio, con el fin de incorporar nuevas tendencias tecnológicas tendientes a la digitalización de sus procesos y a la búsqueda de relaciones más efectivas y cercanas con los Clientes apalancados en una transformación digital.

Fecha de vinculación a la Junta Directiva: Noviembre de 2013

MIEMBROS PRINCIPALES

JUAN FELIPE VALENCIA GAVIRIA

Vicepresidente Comercial de EPM.

Perfil: Administrador de Negocios, especialista en gerencia

Trayectoria:

- Vicepresidente Comercial en EPM (2016-Actualidad)
- Gerente Mercadeo Estratégico en EPM (2013-2016)
- Jefe Unidad Atención Clientes en EPM (2008-2013)
- Jefe Dpto Gestión Cartera en EPM (2006-2008)
- Jefe Dpto. Centro Interacción en EPM Clientes (2000-2006)
- Ejecutivo Servicio al Cliente en EPM (2000-2006)
- Otras: Representante de Ventas, Asesor Comercial, Gerente Administrativo, Asistente Administrativo, entre otras

Fecha de vinculación a la Junta Directiva: Marzo de 2017

MIEMBROS PRINCIPALES

WILLIAM VILLAMIZAR LAGUADO

Gobernador de Norte de Santander.

Perfil: Ingeniero Civil de la Universidad Francisco de Paula Santander, con estudios de posgrado en Gestión Financiera en la Universidad Libre y Gestión Pública en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

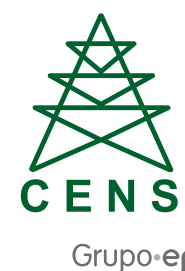
Trayectoria: Su vida pública inició como líder social y comunitario, incursionó en el Concejo de la ciudad de Cúcuta, durante tres periodos, de donde se retiró para aspirar a la Gobernación de Norte de Santander para el periodo 2008-2011, obteniendo en esa ocasión la mayor votación en la historia de algún Gobernador.

Fue electo nuevamente para gobernar a los nortesantandereanos durante el periodo 2016-2019, su Plan de Desarrollo, en este segundo mandato, apunta a la productividad, a la competitividad y a consolidar en la región los pilares que promueve el Gobierno Nacional como lo son la educación, la seguridad y la paz".

Fecha de vinculación a la Junta Directiva: Marzo de 2013



102-18
102-19
102-22



Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

45

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



MIEMBROS SUPLENTE

JUAN CARLOS DUQUE OSSA

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

Perfil: Ingeniero Eléctrico, con especialización en servicios públicos domiciliarios y sistemas de transmisión y distribución de energía eléctrica.

Fecha de vinculación a la JD:

- Nombrado por 1 vez en Asamblea General de Accionistas del 25/03/2014.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 05/03/2015.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 10/03/2016.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 27/03/2017.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 14/03/2018.

MIEMBROS SUPLENTE

JAIME ALBERTO VILLA VALENCIA

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

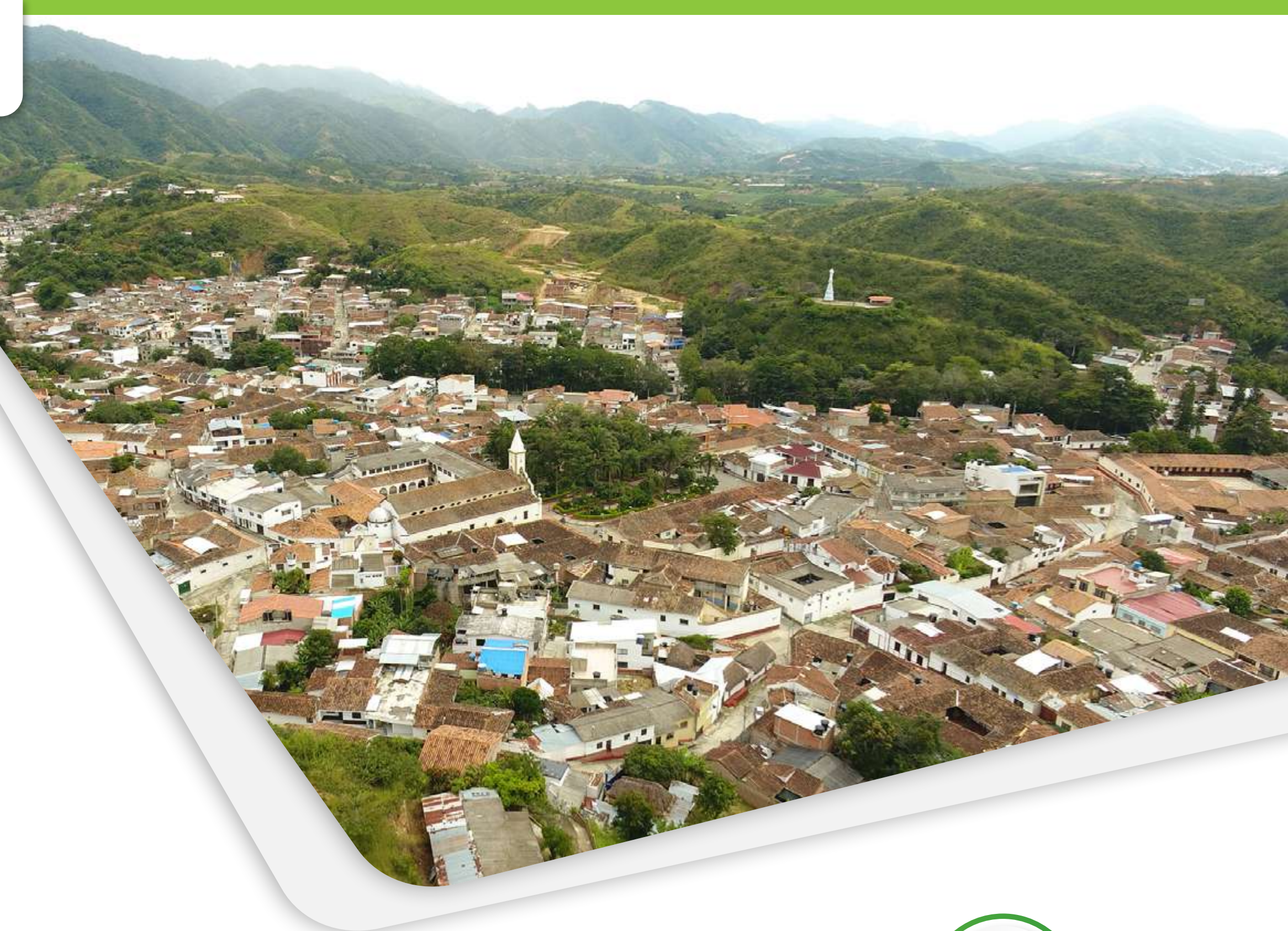
Perfil: Ingeniero Electricista de la Universidad Nacional, seccional Medellín, especialista en Gerencia de Mantenimiento de la Universidad de Antioquia

Trayectoria:

- Jefe área de montaje y mantenimiento de subestaciones y minicentrales de generación en Empresa Antioqueña de Energía
- Jefe unidad de proyectos centralizados en EPM
- Director de proyectos de subestaciones y líneas: Ejecución de proyectos en montaje, mantenimiento y operaciones de subestaciones y líneas de transmisión de energía eléctrica en niveles de tensión hasta 220 kv.

Fecha de vinculación a la JD:

- Nombrado por 1 vez en Asamblea General de Accionistas del 10/03/2016.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 27/03/2017.
- Nuevamente nombrado en Asamblea General de Accionistas del 14/03/2018.



MIEMBROS SUPLENTE

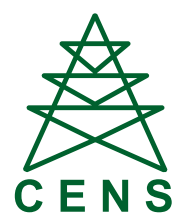
DIANA MARÍA MONTOYA TAMAYO

Directora Planeación y Análisis Financiero.

Perfil: Contadora, Especialista en Finanzas y Preparación y Evaluación de Proyectos de la Universidad de Antioquia.

Fecha de vinculación a la JD:

- Nombrado por 1 vez en Asamblea General de Accionistas del 14/03/2018.



Reglamento de la Junta Directiva

Criterios de selección y nombramientos - Estatutos Sociales Art. 39

Los miembros principales y suplentes serán elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo. El período de la Junta Directiva se entenderá prorrogado hasta cuando se realice la elección de una nueva.

En la elección deberán tenerse en cuenta las incompatibilidades e inhabilidades que para ejercer el cargo se consignan en los artículos 44.3 y 66 de la Ley 142 de 1994.

Para formar parte de la Junta Directiva no se requiere la calidad de accionista; no obstante, los miembros de la Junta Directiva deberán preferentemente ajustarse, además de lo expuesto en el Código de Gobierno Corporativo, a las cualidades que se enumeran a continuación:

i) Tener conocimiento y experiencia en las actividades

propias del objeto social de LA SOCIEDAD y/o contar con conocimiento en el campo de la actividad industrial y/o comercial, financiera, bursátil, administrativa, jurídica o ciencias afines

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



Funciones del Presidente de la Junta Directiva (Artículo 22 del Reglamento de Junta Directiva – Acuerdo 090 de 2017)

1. Presidir las reuniones y manejar los debates.
2. Ser el responsable del manejo y control de la Junta Directiva y por lo tanto de su eficiencia operacional.
3. Velar, a través del Secretario de la Junta, por la entrega en tiempo y forma, de la información a los miembros de Junta Directiva.
4. Velar por la coordinación y planificación del funcionamiento de la Junta Directiva, mediante el establecimiento de un plan de trabajo que deberá quedar consignado en la agenda típica.
5. Proponer al Gerente de la sociedad y al Secretario de la Junta los temas que considere pertinentes para su inclusión en el orden del día.

6. Ser el vocero de la Junta Directiva y delegar dicha responsabilidad cuando lo considere necesario.

7. Liderar el proceso de evaluación de la Junta Directiva y sus comités

8. Velar por el cumplimiento del Reglamento de la Junta Directiva.

9. Autorizar la participación de personas distintas a los miembros en las sesiones de Junta.

10. Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en la primera Asamblea que se lleve a término en el año, un informe sobre el funcionamiento de la Junta Directiva, el cual comprenderá, entre otros, el informe sobre las reuniones efectivamente celebradas, la periodicidad de las mismas, la asistencia de cada uno de los miembros y los resultados de la auto evaluación

11. Ejercer todas aquellas funciones que le asignen la ley, los Estatutos y, en general, todas las normas aplicables sobre las facultades inherentes a su cargo.

Parágrafo: En caso de falta temporal del Presidente, los miembros de Junta designarán a una persona que presida la respectiva reunión.

Funciones del Secretario de la Junta Directiva (Artículo 23 del Reglamento de Junta Directiva – Acuerdo 090 de 2017)

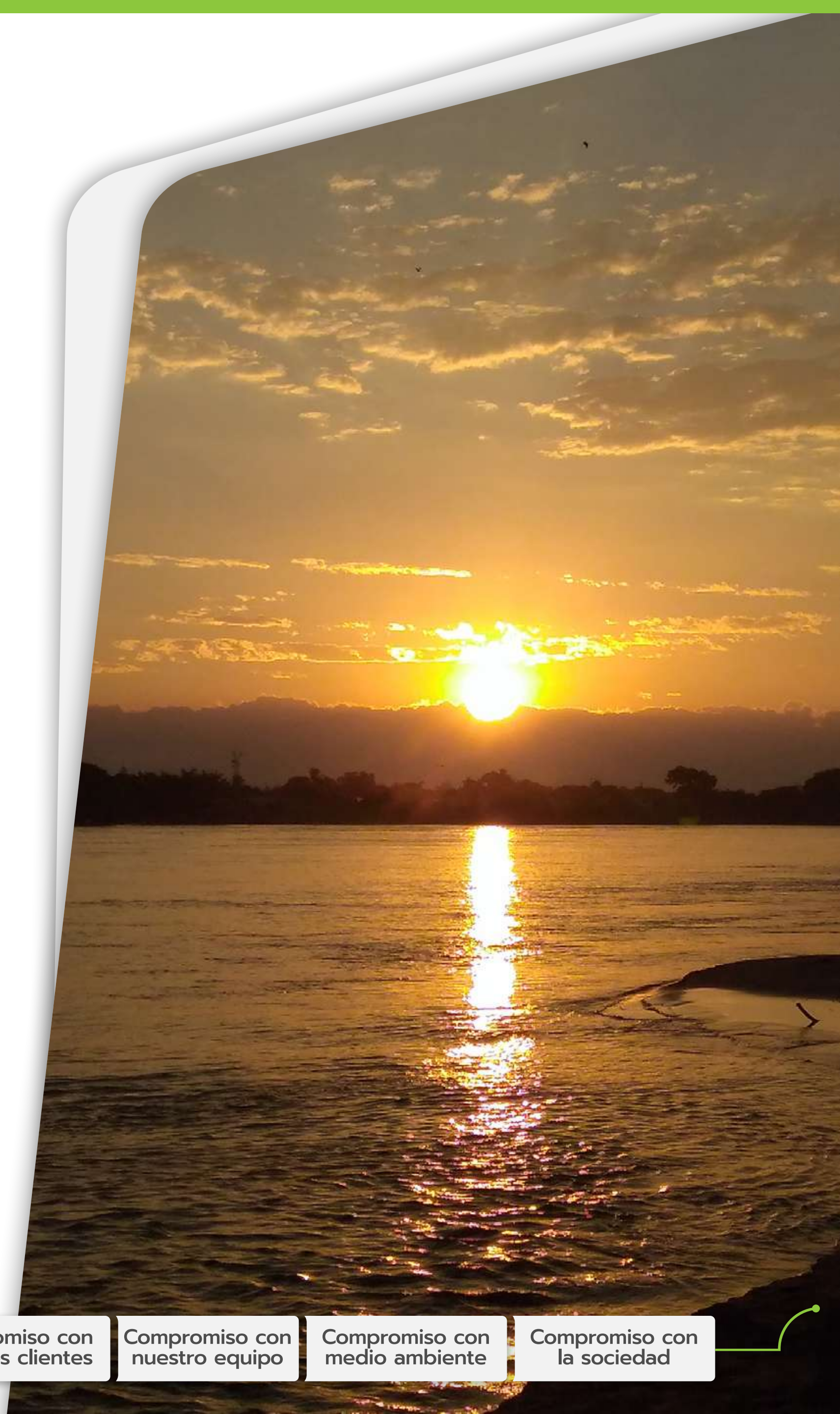
El Secretario General de la empresa será el Secretario de la Junta Directiva.

1. Realizar la convocatoria de las reuniones de acuerdo con la planeación anual de la Sociedad, el cumplimiento del calendario anual y de la agenda típica aprobados por la Junta Directiva.
2. Entregar a los miembros de la Junta Directiva la información en los tiempos y forma establecidos en el presente Reglamento, para que puedan cumplir adecuadamente con sus funciones.
3. Reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones. Firmar, conjuntamente con el Presidente de la Junta, las actas. Dar fe de los acuerdos del órgano de Dirección y expedir bajo su firma las certificaciones de las decisiones adoptadas, así como las copias auténticas respectivas.
4. Velar por la efectiva ejecución de las decisiones y dejar explícito en las actas, las solicitudes de la Junta Directiva, a las que deberá darle un trámite oportuno para lo cual le dará traslado de las mismas a la dependencia que corresponda, e informar a la Junta Directiva acerca de su atención.

5. Velar por la conservación de los documentos de la Junta Directiva.
6. Velar por la legalidad de las actuaciones de la Junta Directiva y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y demás normativa interna de la Sociedad.
7. Velar por que exista una correspondencia de los temas que se tratan en junta directiva y las facultades del cuerpo colegiado según los estatutos
8. Apoyar al presidente de la junta Directiva en sus labores, propender por el buen funcionamiento de la Junta Directiva y ocuparse de prestar a los miembros la asesoría y la información necesaria para el buen desempeño de sus funciones.
9. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva y su Presidente.

Parágrafo: Ante la ausencia temporal o permanente del secretario o en caso de no existir esta figura en la sociedad, la Junta Directiva podrá seleccionar un secretario entre sus miembros o podrá designar la persona que estime conveniente, siempre y cuando conozca y cumpla con suficiencia las funciones inherentes a esa labor.

Remuneración de la Junta Directiva: Los miembros de la Junta Directiva pertenecientes a EPM no reciben remuneración por la asistencia a estas reuniones.





Comité de Gerencia

El Equipo Directivo de CENS es coordinado y liderado por la Gerencia General; su objetivo principal es la toma de decisiones operativas para alcanzar los resultados deseados a corto plazo, para que estos aporten a las metas y objetivos a largo plazo.



Comité de gerencia

Integrantes del Comité de Gerencia	Nombre de Directivos	Profesión	Fecha de vinculación al Comité	Nivel Salarial
Gerente General	José Miguel González Campo	Economista	2015	**_**
Subgerente Distribución	Pedro Enrique Galvis Nieto	Ingeniero Electricista	2010	SG
Subgerente Subestaciones y Líneas	Carlos Eduardo Solano Quintero	Ingeniero Electricista	2014	SG
Jefe Área Gestión Comercial	William Mondragón Villamizar	Ingeniero Civil	2014	JA
Jefe Unidad Proyectos	Yogmar Alexander Leiva Ardila	Ingeniero Electricista	2014	P4
Jefe Unidad Gestión Operativa	Giovanni López Pachón	Ingeniero Eléctrico	2017	**_**
Jefe Área Finanzas	Carmen Yolanda Porras Carrillo	Contador Público	2010	JA
Jefe Área Servicios Corporativos	Carlos Alberto Gene Castillo	Administrador de Empresas	2014	JA
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo	Javier Hernando Rodríguez Soto	Administrador Financiero y de Sistemas	2014	P4
Secretario General y Asuntos Legales	Yecid Farid Bermúdez Forero	Abogado	2014	**_**

Invitados permanentes

Auditor	Greever Johanna Ortiz Daza	Ingeniero de Sistemas	2014	**_**
Profesional P3 Comunicaciones	María Del Pilar López Jaimes	Comunicador Social Periodista	2016	P3

_ No convencionales

Remuneración del Comité Directivo

En CENS se maneja un sistema de remuneración de salarios fijos, no se tiene contemplado ningún componente de compensación variable, durante el 2018 la alta dirección presentó los siguientes rangos de remuneración:



Cargo genérico	Nivel salarial	Total pagos recibidos 2017	
		Mínimo	Máximo
Gerente	**_**	129 SMLMV	394 SMLMV
Auditor	*_**		
Jefe de Área	JA		
Secretario General	*_**		
Jefe de Unidad	P4		
Subgerente	SG		

• Reglamento del Comité de Gerencia

Nominación y selección de los miembros del Comité

La nominación de los miembros del comité se realiza teniendo en cuenta la coherencia de las responsabilidades de sus cargos, además del conocimiento y experiencia en los temas o asuntos relacionados a tratar en el comité. Así mismo, el Gerente General valida y aprueba el documento que formaliza el respectivo comité.

Cambios presentados durante el año:

En la vigencia 2017 mediante la Decisión empresarial 042 del 19 de octubre de 2018 por medio de la cual se modifica el comité de Gerencia, la cual deroga decisión empresarial 046 del 25 de octubre de 2016.

Modificaciones realizadas mediante la Decisión empresarial 042 del 19 de octubre de 2018:

- Siguiendo el modelo de Gobierno corporativo del grupo empresarial se decidió designar como secretario del comité al secretario general de CENS.
- Incorporación en un solo documento de las disposiciones adoptadas e implementadas mediante decisión empresarial No. 6300-046-2016.

Comités CENS

• Comités de apoyo a la Gerencia

1. Comité de Gerencia
2. Comité de Tesorería de CENS S.A E.S.P. (creado en 2018)
3. Comité de Contratación
4. Comité Coordinación del Sistema de Control Interno
5. Comité de Ética
6. Comité de Conciliación

• Otros comités:

7. Comité Análisis de Fallas de CENS S.A E.S.P. (creado en 2018)
8. Comité de Análisis de Casos para Aplicación de Metodología de Compensación
9. Comité de Cambios
10. Comité de Cambios de Emergencia
11. Comité de Archivo
12. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
13. Comité de Convivencia Laboral
14. Comité Digital
15. Comité de Seguridad Vial
16. Comité Permanente de Coordinación y Reclamos
17. Comité de Vivienda
18. Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso
19. Comité de Reubicación Laboral

• Gestión de los Comités

Para la vigencia 2018 se actualizaron 7 comités de los 19 existentes.

Por otra parte, se aplicó el instrumento de evaluación anual a 17 comités que busca estimar el nivel de funcionamiento y de percepción de dichos comités a nivel general:

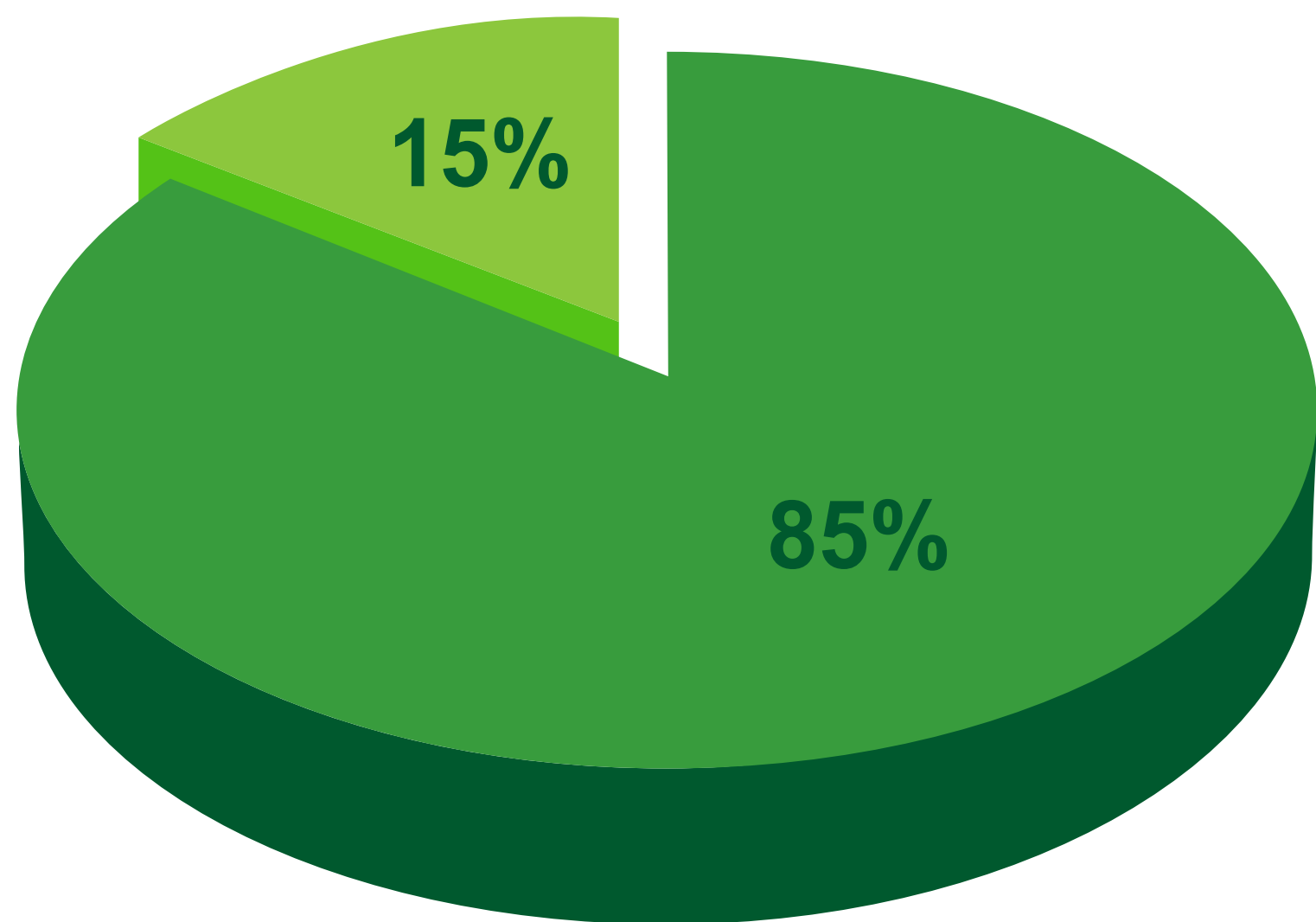


Evaluación de comités 2018		Funcionamiento		Percepción
Comité objeto de evaluación	Cumple	A mejorar	Resultados	
1	COMITÉ DE GERENCIA	82%	18%	4.0
2	COMITÉ DE CONTRATACIÓN	91%	9%	4.2
3	COMITÉ COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	73%	27%	4.5
4	COMITÉ DE ÉTICA	55%	45%	3.2
5	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	100%	0%	4.6
6	COMITÉ DIGITAL	36%	64%	3.6
7	COMITÉ DE ESCALAFÓN, CAPACITACIÓN Y ASCENSO	100%	0%	4.0
8	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	91%	9%	4.1
9	COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL	82%	18%	3.7
10	COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	77%	23%	4.1
11	COMITÉ DE CAMBIOS	100%	0%	4.8
12	COMITÉ DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	100%	0%	4.8
13	COMITÉ DE REUBICACIÓN LABORAL	100%	0%	4.8
14	COMITÉ PERMANENTE DE COORDINACIÓN Y RECLAMOS	100%	0%	4.6
15	COMITÉ DE VIVIENDA	67%	33%	4.3
16	COMITÉ DE ARCHIVO	100%	0%	4.3
17	COMITÉ DE ANÁLISIS DE CASOS PARA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA DE COMPENSACIÓN	91%	9%	4.0
TOTALES		85%	15%	4.2



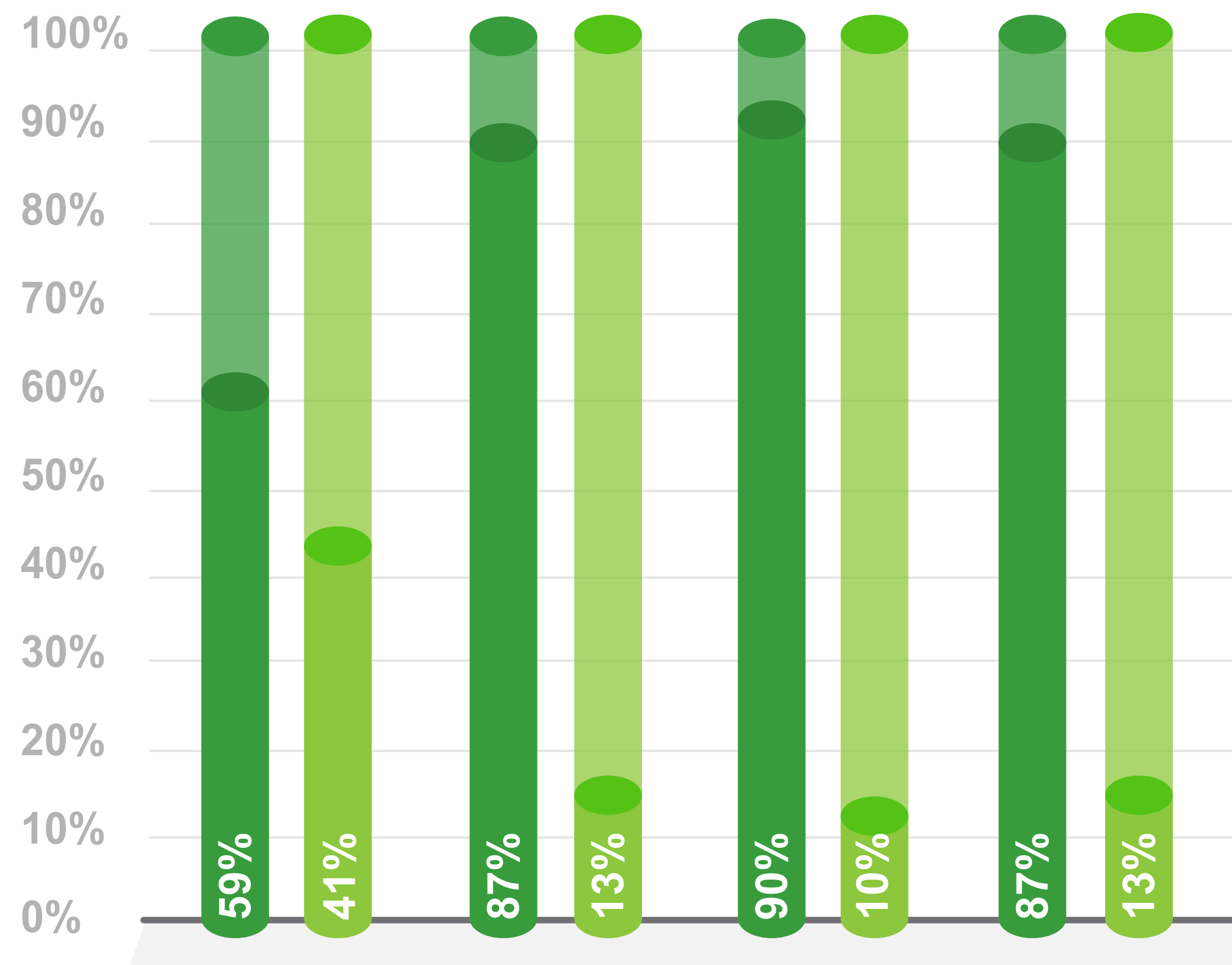
Finalmente se obtiene como cumplimiento del funcionamiento de los Comités un 85%, identificándose un 15% a mejorar y una percepción de 4.2 puntos sobre 5.

Evaluación del Funcionamiento de los Comités Corte al 31 de diciembre de 2018



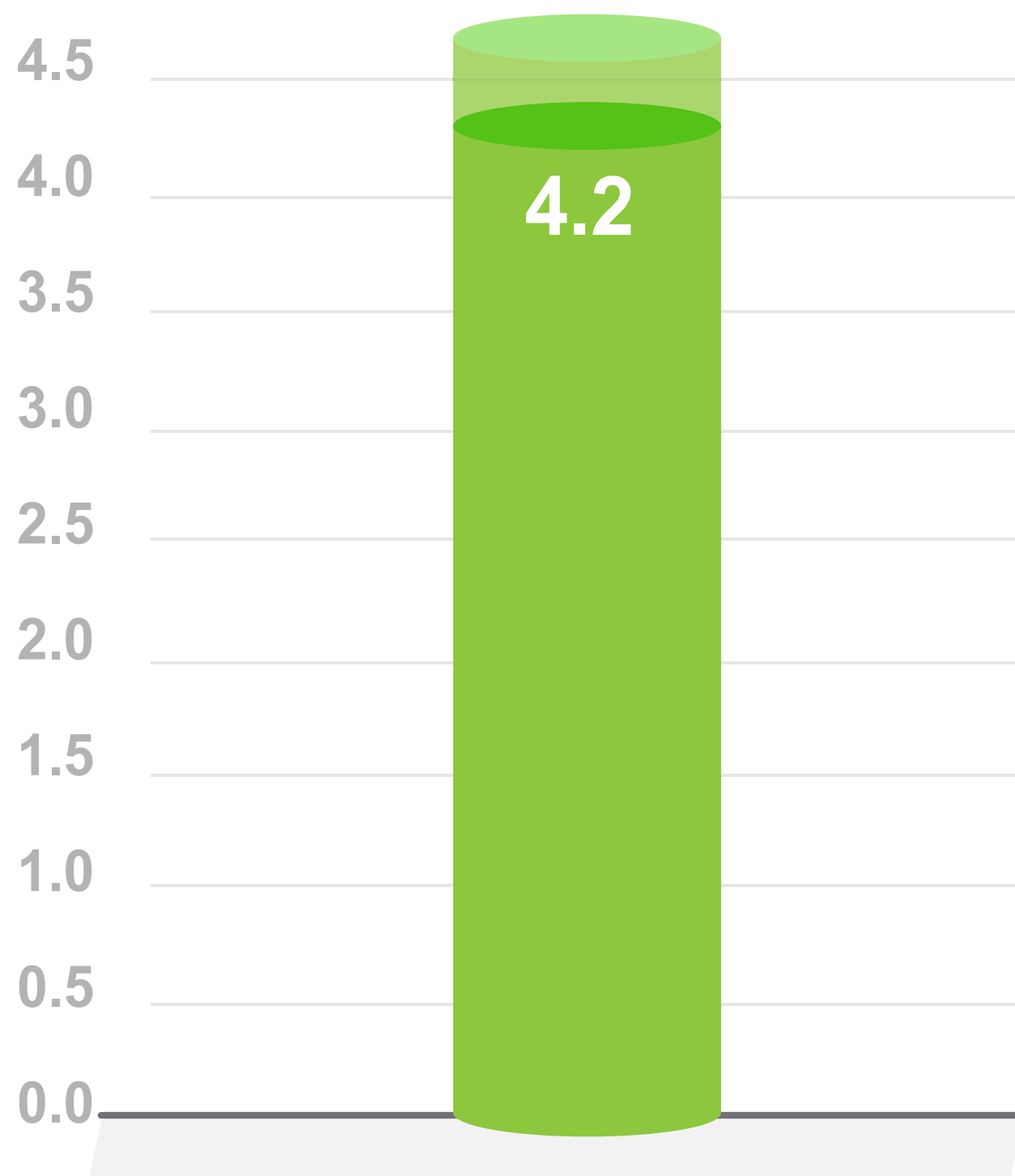
- Cumple
- A mejorar

Evaluación del Funcionamiento de los Comités Por Trimestre de 2018

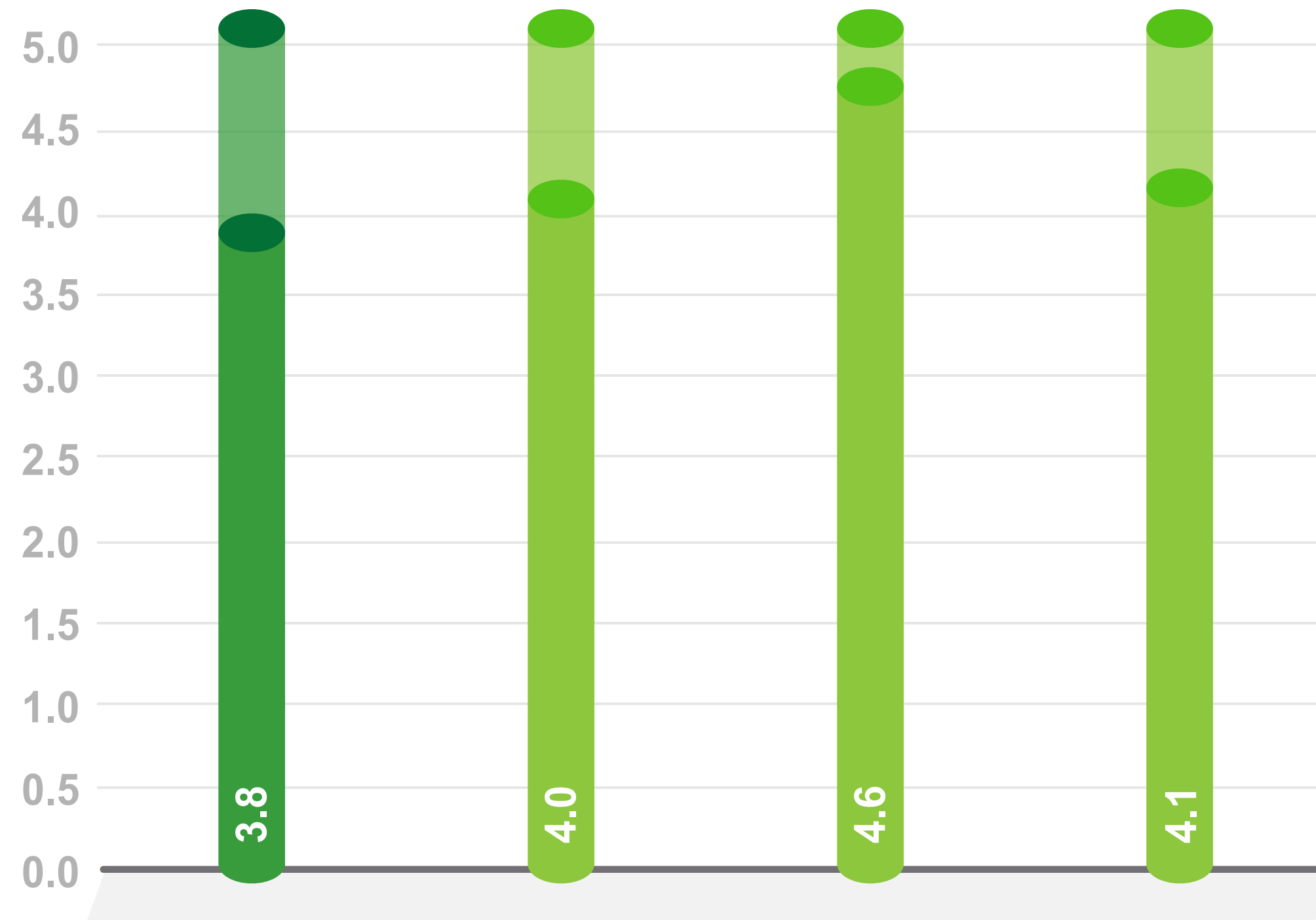


- Cumple %
- A mejorar %

Percepción de los integrantes del Comité - Vigencia 2018



Percepción del Funcionamiento de Comités Por Trimestre de 2018



Misión de los comités existentes en CENS

Comité	Misión
Comité de Gerencia	Implementar y hacer seguimiento a la estrategia empresarial.
Comité de Tesorería	Analizar, evaluar y definir estrategias de recaudo, financiación, desinversión o inversión de excedentes de tesorería en el mercado, bajo los principios de seguridad, liquidez y rentabilidad.
Comité de Contratación	Analizar y recomendar sobre los asuntos de la contratación asociada al proceso Adquisición de Bienes y Servicios de la Empresa.
Comité Coordinación del Sistema de Control Interno	Órgano de coordinación y asesoría del diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional.
Comité de Ética	Establecer políticas, planes, lineamientos o estrategias que permitan intensificar los niveles de ética y transparencia en CENS orientados a desarrollar los principios del pacto Global de la organización de las Naciones Unidas, en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y en la lucha contra la corrupción, permitiendo con ello mejorar la competitividad empresarial y reconocimiento a nivel nacional e internacional por su reputación, prestigio e incrementar la credibilidad de los Grupos de interés.
Comité de Conciliación	El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.

Comité	Misión
Comité Análisis de Fallas	Aprobar los informes de análisis de causa raíz y ser el responsable de tomar las decisiones respectivas sobre las acciones correctivas o recomendaciones derivadas de los análisis de fallas de los activos físicos productivos de CENS, según los eventos clasificados en la "Categoría 3 - Alto" o "Categoría 4 - Extremo".
Comité de Análisis de Casos para Aplicación de Metodología de Compensación	Aprobación del valor de las compensaciones para el traslado de familias, personas y/o población impactada por el desarrollo de proyectos u obras o actividades realizadas por CENS.
Comité de Cambios	Aprobar los cambios normales con impacto medio y alto en la infraestructura informática para apoyar al proceso Gestión de Cambio en la evaluación y priorización de los mismos.
Comité de Cambios de Emergencia	Aprobar los cambios urgentes en el menor tiempo posible que requieran aplicarse a la infraestructura de tecnología de información, porque el servicio en falla es de alto impacto y urgencia.
Comité de Archivo	Actuar como órgano asesor de la Gerencia General y será el responsable de definir las políticas, programas de trabajo y de la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la Empresa.
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Organismo de promoción y vigilancia del cumplimiento de las normas, reglamentos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de minimizar los riesgos laborales al interior de la Empresa.
Comité de Convivencia Laboral	Definir la Conformación y Funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, así como establecer la responsabilidad que le asiste a CENS, frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008.

Comité	Misión
Comité Digital	Coordinar y asegurar que los planes, programas y proyectos relacionados con la presencia Web de CENS, estén alineados con la identidad digital de la organización, los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de contribuir al fortalecimiento de las relaciones con sus grupos de interés.
Comité de Seguridad Vial	El Comité de seguridad vial de Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. Como un mecanismo de coordinación cuyo objetivo será plantear, diseñar, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia entre el personal y lograr objetivos a favor de la seguridad vial en la Empresa y la vida cotidiana de sus integrantes, gestionando todos los aspectos necesarios para la puesta en marcha del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
Comité Permanente de Coordinación y Reclamos	Atender diligencias de descargos de los trabajadores citados y estudiar y resolver reclamaciones sobre contratos de trabajo, traslados, interpretación o incumplimiento de la Convención Colectiva, aplicación del Reglamento Interno de Trabajo y sanciones disciplinarias.
Comité de Vivienda	Analizar mensualmente las solicitudes de retiro parcial de cesantías. Además, estudiar y aprobar cuando sea necesario los préstamos para compra, construcción, remodelación, ampliación o liberación de vivienda.
Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso	Actualizar y recomendar los manuales de: capacitación, funciones, requerimientos de cargos, selección, promoción, ascensos y rotación de trabajadores, y estudiar y recomendar solicitudes de trabajadores sobre: reclasificación de cargos, ascensos y promociones.
Comité de Reubicación Laboral	Estudiar los casos de trabajadores con restricciones médicas laborales u órdenes de reubicación laboral, según los conceptos médico-laborales, y decidir sobre dichos casos conforme las reglas de negocio del proceso Administración de Salud Ocupacional en lo concerniente a la reubicación laboral.

EVALLUACIÓN

Evaluación del gerente general

GRI
102-28

La Junta Directiva de EPM realiza un proceso sistémico que permite evidenciar logros y retos de la gestión del Gerente en cuanto a sus resultados y métodos para obtenerlos (el qué y el cómo).



Declaración Pública acerca de la Gestión del Gerente

La Junta Directiva de la Empresa, realizó la evaluación de la Gestión del Gerente correspondiente al período 2018.

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

En la evaluación de las actuaciones del Gerente la Junta manifiesta que Jose Miguel es un directivo integro y coherente en sus pensamientos y actuaciones. Posee una visión integral y estratégica, orientado al logro. Establece relaciones cálidas y de confianza en su equipo de trabajo, se involucra y acompaña para propiciar el logro de los resultados, hace un buen seguimiento y es abierto al cambio el cual promueve con entusiasmo. Incentiva la búsqueda de soluciones y la creación de un buen clima para el trabajo en equipo.

Con base en lo anterior, la Junta manifestó complacencia al Gerente, extensivo a todos los empleados de la organización y los invitó a continuar en la senda del mejoramiento que conlleva a la superación de indicadores cada vez con mayores retos y compromisos.

Finalmente, la Junta Directiva reconoce en el Gerente un cumplimiento del nivel de sus actuaciones directivas acorde con lo esperado por el Grupo EPM.



RIESGOS

Gestión integral de riesgos

Para generar confianza frente a los grupos de interés una gestión importante es el monitoreo integral de riesgos empresariales, que permita la identificación de posibles eventos que puedan afectar el direccionamiento estratégico, dar soporte a las decisiones, minimizar y prevenir pérdidas para facilitar el cumplimiento de requisitos. Teniendo en cuenta estas consideraciones, la Junta Directiva de CENS adoptó la Política y lineamientos de Gestión Integral del Riesgos.

La guía metodológica de Gestión Integral de Riesgos de CENS referencia las mejores prácticas nacionales e internacionales, incluyendo la ISO 31000, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Mecanismos de seguimiento

Los riesgos del nivel de gestión “Empresa”, son revisados y aprobados por los Jefes de Estructura en Comité de Gerencia y monitoreados periódicamente en las sesiones de Junta Directiva.

Las matrices de riesgos de proyectos, procesos y contratos son aprobadas por su responsable el cual puede ser jefe de estructura, director del proyecto, requeridor de contrato o en las instancias pertinentes de CENS o el Grupo EPM. Además de lo mencionado se desarrollan ejercicios específicos de análisis de riesgos de nuevas iniciativas, proyectos y análisis de sensibilidad de las proyecciones financieras debido a la materialización de posibles riesgos, entre otros.



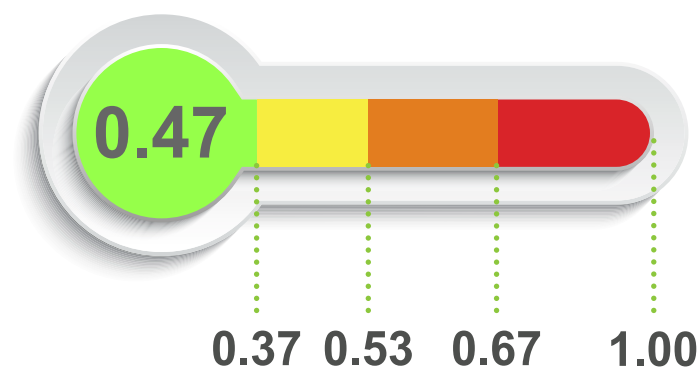
Mecanismos de seguimiento

En el mapa de riesgos de empresa se identificaron 14 riesgos que son monitoreados y gestionados, de los cuales 2 se ubicaron en nivel extremo, 6 en nivel alto, 4 en tolerable y 2 en nivel aceptable. El índice de riesgo de la empresa se ubicó en nivel medio:

Matriz de riesgos de empresa

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4			4,8,9,10	11	1
Media	3		13	3,14	2,6,7	
Baja	2		5,12			
Muy baja	1					

Nivel Riesgo	Total
Extremo	2
Alto	6
Tolerable	4
Aceptable	2
Total riesgos	14



Código del riesgo	Categoría		Nombre de riesgo	Nivel riesgo
1	Estratégico	Orden público	Afectación a la integridad de las personas y/o daños a la infraestructura por las alteraciones del orden público	Extremo
5	Estratégico	Político	Injerencia por parte de agentes políticos en la Gestión de CENS que dificulte el logro de los objetivos estratégicos.	Aceptable
6	Estratégico	Socio político	Generación de conflictos socio políticos en el área de influencia de la empresa en el desarrollo de proyectos	Extremo
7	Estratégico	Planeación y crecimiento	Debilidades en la gestión de proyectos de infraestructura.	Alto
10	Estratégico	Gestión del grupo empresarial	Actuaciones que generan pérdida de valor económico, social y ambiental para la empresa, sus grupos de interés y los territorios donde actúa	Alto
13	Estratégico	Planeación y crecimiento	Baja capacidad para la incorporación de nuevas tecnologías en el negocio	Tolerable
11	Financiero	Liquidez	Escasez de fondos e incapacidad de obtener los recursos económicos necesarios en condiciones óptimas para la empresa.	Alto
2	Cumplimiento	Jurídico y Regulatorio	Falta o falla en la capacidad de adaptación empresarial ante los cambios en la regulación relacionada con servicios públicos	Alto
3	Cumplimiento	Financiación del terrorismo	Gente CENS y terceros que aprovechen las actividades de la empresa para apoyar grupos al margen de la Ley.	Tolerable
4	Operacional	Falla o indisponibilidad de activos	Insuficiencia/ indisponibilidad de infraestructura	Alto
8	Operacional	Procesos y procedimientos	Debilidades en la gestión de activos	Alto
9	Operacional	Procesos y procedimientos	Incumplimiento de criterios de calidad en los productos y servicios	Alto
14	Operacional	Gestión del talento humano	Insuficiencia de personal para atender adecuadamente el desarrollo del negocio.	Tolerable
12	Operacional	Comercial	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio	Aceptable



Acciones de mitigación de riesgos •

Entre las acciones más relevantes se destacan:

- Asesoramiento en la implementación del Plan de Administración de Riesgos en DD.HH. y debida diligencia, con prioridad en riesgo público.
- Articulación de los planes de emergencia y contingencia de los negocios de trasmisión y distribución.
- Elaboración de herramientas informáticas para el análisis y evaluación de impactos de los proyectos regulatorios y/o resoluciones definitivas de los negocios de trasmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.
- Implementación y seguimiento del Plan de Inversiones 2019 - 2022 del Operador de Red CENS.
- Gestión del impacto de la Resolución 015 de 2018 en el regulador, a través del comportamiento en Pérdidas, Inversiones, Calidad, Activos, AOM y Transacciones.
- Implementación de la nueva herramienta, cierre de brechas de trayectoria RSE y análisis de materialidad con grupos de interés, para medir los impactos y desarrollar estrategias que favorezcan la sostenibilidad del negocio.
- Ejecución de las actividades definidas en la hoja de Ruta y plan de cierre de brechas en gestión de activos para el 2018.
- Proyectos Pilotos de innovación, así como cambios en la tecnología de medidores, transformadores, entre otros equipos que se utilizan para la operación.

Principales logros en la Gestión Integral de Riesgos

Durante la vigencia 2018 se alcanzaron los siguientes logros:

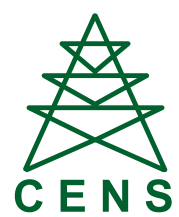
- Actualización de mapas de riesgos de 70 procesos (451 escenarios de riesgos valorados), así como la evaluación de los riesgos de proyectos de infraestructura y contratación estratégica para CENS.
- Diseño de guía metodológica para el análisis de criticidad en activos físicos productivos, integrando los impactos que se generan a la calidad de la prestación del servicio, seguridad de las personas, medio ambiente, finanzas y reputación cuando ocurre una falla en un activo.
- Diseño de las bases para el plan de continuidad del negocio de CENS, incluyendo el tratamiento de riesgos asociados a la seguridad humana, deterioro de equipos y administración de contingencias de riesgos de diverso origen.
- Programa unificado de seguros a nivel de Grupo Empresarial con eficiencias administrativas y lineamientos técnicos uniformes.



Calificación Fitch Ratings

Fitch Ratings

Por octavo año consecutivo, Fitch Ratings Colombia S.A. – Sociedad Calificadora de Valores, ratificó las calificaciones de riesgo crediticio a CENS S.A. E.S.P., otorgándole Calificación Nacional de Largo Plazo AAA (col), adicionándole observación negativa y Calificación Nacional de Corto Plazo F1+(col). Entre los factores relevantes de la calificación se destacan: el perfil financiero adecuado de la compañía, la estructura regulada de sus tarifas, la fortaleza de su posición competitiva en su zona de influencia y la exposición moderada a riesgo de demanda que le brinda estabilidad y predictibilidad a su generación de ingresos. La decisión de situar la calificación de CENS en Observación Negativa obedece a su relación con su matriz Empresas Públicas de Medellín (EPM) [AAA(col)/Observación Negativa], dada la existencia de vínculos legales, operativos y estratégicos fuertes que llevan a igualar las calificaciones de CENS con las de EPM.



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

**Gobierno
corporativo**

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

59

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad

• MODELO Y DESARROLLO DE NEGOCIO



ESTRATÉGICO

Direccionamiento estratégico

Ajustamos nuestro direccionamiento estratégico para asegurar la sostenibilidad del Grupo EPM y CENS

El direccionamiento estratégico se entiende como el marco en el que una organización define los aspectos que la caracterizan, los objetivos que quiere alcanzar y la forma para lograrlo, buscando su sostenibilidad.

Este marco de actuación se define a partir del análisis de la situación actual y futura, por lo tanto, cuando esta situación presenta cambios o imprevistos de cierta magnitud, la empresa debe ajustar sus metas y la ruta a seguir para lograrlas.

A partir de la contingencia que vivimos con el proyecto hidroeléctrico Ituango, nuestra situación tuvo cambios relevantes y, por lo tanto, se hizo necesario ajustar el direccionamiento estratégico de la organización para el periodo 2018-2022. Dentro de las principales señales que se consideraron para este ajuste, tenemos:

- Incertidumbre acerca de la recuperación del proyecto hidroeléctrico Ituango.
- Restricciones financieras (liquidez, endeudamiento, capacidad de inversión).
- Mayor vulnerabilidad de la empresa: demandas, reputación, contrato de estabilidad jurídica, investigaciones.
- Aumento de la oposición de las comunidades y diferentes grupos de interés al desarrollo de proyectos hidroeléctricos.
- Incremento en las exigencias para permisos y licencias ambientales en el desarrollo de proyectos hidroeléctricos.
- Impacto en el negocio de generación de energía: planes de expansión, ofertas, precios, regulación, entre otros.

Es momento de revisar nuestras prioridades, responder a los retos que nos demanda la nueva realidad y articularnos en un trabajo interdisciplinario que persiga los mismos objetivos. **Debemos ajustar nuestro direccionamiento estratégico para garantizar la sostenibilidad actual y futura del Grupo EPM y CENS.**

La Junta Directiva definió 5 focos que enmarca nuestro hacer hasta el 2022 y sobre los cuales se realizará un seguimiento continuo:

1. Recuperación del proyecto hidroeléctrico Ituango
2. Consecución de fuentes de liquidez
3. Rentabilización de los negocios, especialmente Distribución y Generación
4. Crecimiento con Visión 2025
5. Transformación de la cultura organizacional

A estos focos se les realizará seguimiento mediante el mapa de objetivos estratégicos y los indicadores del Cuadro de Mando Integral.



Componentes del direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico está estructurado a partir de 3 componentes, que continúan vigentes: **(1) identidad, (2) acción y (3) resultados:**

- La identidad son nuestros **valores y propósito**: estos elementos no han presentado cambios.
- La acción se traduce en nuestros **negocios y la estrategia**: en este punto se ajustó el orden de prioridad de la estrategia y se definieron 3 énfasis; así mismo, hubo cambios en los imperativos estratégicos de los negocios.
- Los resultados están compuestos por nuestro **mapa de objetivos estratégicos con sus respectivos indicadores y la MEGA**: se ajustó el mapa de objetivos estratégicos, algunos indicadores, y se hará lo propio con la MEGA, una vez se tengan más claridades frente al futuro del proyecto hidroeléctrico Ituango.



- 1 Identidad**
Lo que decidimos SER:
 -Valores
 -Propósito

 La establecen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial.
- 2 Acción**
Cómo decidimos HACERLO:
 -Los negocios
 -Estrategia

 Son aquellos elementos que permiten hacer realidad esa filosofía.
- 3 Resultados**
Dónde decidimos LLEGAR:
 -Objetivos estratégicos
 - Mega (en revisión)

 Son logros que se espera alcanzar.

Adicionalmente se ajustarán los **imperativos estratégicos** de los negocios.



Ajustes en el direccionamiento estratégico

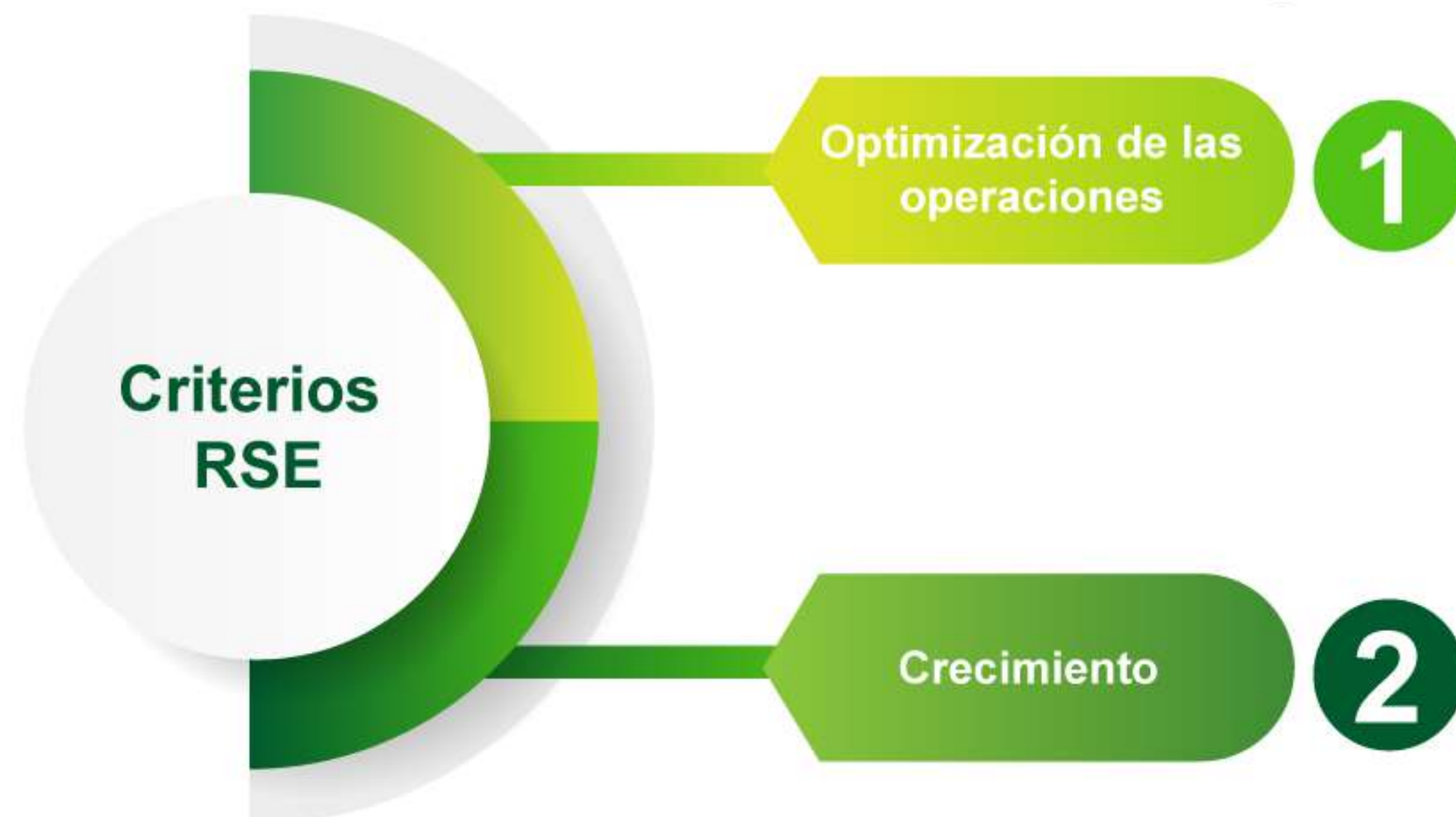
Ajustes a nuestro direccionamiento estratégico, para el periodo 2018-2022:

1. Estrategia

Estructura anterior de la estrategia



Estructura actual de la estrategia



Este ajuste en la estructura de la estrategia va más allá de la forma, se trata de la prioridad que ahora debemos dar a la optimización de operaciones sobre el crecimiento; sin embargo, el crecimiento, orgánico e inorgánico, sigue siendo parte de nuestra estrategia, pues los negocios del Grupo EPM y CENS deben seguir avanzando para continuar a la vanguardia del mercado.

La estrategia se explica en los siguientes 3 énfasis:

Optimizar las operaciones, garantizando la seguridad, la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de la promesa de valor al cliente/usuario mediante:

- La recuperación del proyecto hidroeléctrico Ituango.
- La consecución de fuentes de liquidez (desinversiones, créditos, otros).
- La rentabilización de las operaciones y del portafolio de proyectos, apoyados en la innovación.
- La atención del crecimiento orgánico como respuesta a las necesidades del mercado que atendemos o por requerimientos normativos.

Desarrollar iniciativas que apalanquen el crecimiento, considerando las restricciones financieras, mediante:

- La continuidad de las iniciativas de Visión 2025 que se prioricen.
- Los fondos de capital privado existentes.
- Las nuevas alternativas de negocio apalancadas en la innovación.
- El crecimiento inorgánico.

Avanzar en la transformación de la cultura organizacional.


2. Imperativos estratégicos de los negocios

En el periodo 2018–2022, los negocios de CENS se orientarán hacia la operación eficiente, rentable y segura, y hacia nuevas opciones de crecimiento acorde con la evolución de la situación financiera. Estos son los imperativos estratégicos:



Transmisión

Rentabilizar el negocio con una operación segura.



Distribución

Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales. Incorporar soluciones de energía distribuida y para nuevos usos, a través de alianzas estratégicas.

3. Mapa de objetivos

Se ajustaron los objetivos estratégicos, y por ende los indicadores que permiten el seguimiento periódico para el cumplimiento de los propósitos asociados a cada perspectiva. El ajuste en el mapa de objetivos nos permitirá estar más centrados en las prioridades que se definieron, conservando el espíritu de nuestro propósito empresarial.

El siguiente es nuestro mapa de objetivos actualizado y la descripción de cada uno de ellos:



- Incrementar valor para los Grupos de Interés**
 Incrementar la rentabilidad de los mercados y negocios nuevos y actuales, generando valor a los grupos de interés y manteniendo un equilibrio financiero, social y ambiental.
- Crecer en mercados y negocios**
 Atender de forma sostenible el crecimiento orgánico como respuesta a las necesidades del mercado y a los requerimientos normativos, en donde tiene presencia el Grupo EPM y desarrollar nuevos negocios e iniciativas que se prioricen.
- Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos**
 Gestionar relaciones para cuidar y restaurar la confianza entre el Grupo EPM y sus grupos de interés, en el desarrollo de temas en materia económica, social y ambiental priorizados entre dichos grupos y el Grupo EPM.
- Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad**
 Atender integralmente al cliente/usuario, cumpliendo con los estándares técnicos y comerciales y propendiendo por su mejoramiento continuo.
- Asegurar el flujo de caja requerido**
 Garantizar la disponibilidad permanente de liquidez a través de recursos provenientes de desinversiones, gestión de la deuda, ingresos de negocios actuales, gestión del capital propio y otras fuentes, de modo que permita atender de forma suficiente y oportuna las necesidades operativas y de inversión y el servicio de la deuda.
- Evaluar y gestionar la seguridad operacional**
 Realizar un diagnóstico, estructurar y ejecutar un plan de trabajo que permita desarrollar los procesos productivos con criterios de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, velando por el bienestar de nuestra gente, las comunidades, el medio ambiente y la conservación de los activos.

Optimizar los procesos

Optimizar los procesos, sus costos y gastos, mediante la racionalización de actividades, la transformación digital y el fortalecimiento del control presupuestal.

Optimizar el desarrollo de los proyectos

Desarrollar proyectos en todo el ciclo de vida con criterios de costo eficiencia, incluyendo los aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales, con una visión integral del territorio y cumpliendo con las expectativas establecidas de tiempo, costo y alcance. Este objetivo incluye la recuperación y puesta en operación del proyecto hidroeléctrico Ituango.

Desarrollar las capacidades organizacionales

Asegurar el nivel de desarrollo requerido de las capacidades organizacionales, integrando acciones en las dimensiones de arquitectura empresarial (personas, estructura, procesos, tecnología e información).

Lograr la transformación cultural

Lograr la transformación cultural a partir de las conversaciones entre las personas, con el fin de generar corresponsabilidad para el logro de los propósitos organizacionales haciéndose cargo del propio estar y actuar en la organización.

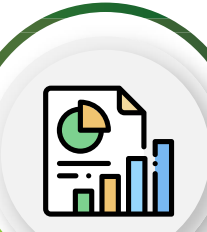
El CMI (Cuadro de Mando Integral) de CENS está conformado por 23 indicadores que aseguran el cumplimiento de la estrategia y monitorea los compromisos definidos en el plan de gestión empresarial.



Indicadores CMI



Indicador	Unidad Medida	Ejecución Diciembre 2018	Avance año 2018		
			Ejecución	Meta	Cumplimiento
EBITDA	Millones \$	739	125.211	127.537	98%
Margen EBITDA	%	1,30	18,68	19,41	96%
Utilidad Neta	Millones \$	(2.777)	42.141	34.486	122%
Margen Neto	%	(4,86)	6,12	5,22	117%
Ingresos Operacionales	Millones \$	57.098	688.659	660.610	104%
Unidades Físicas Vendidas	GWh	96,46	1.132,95	1.147,59	99%
Quejas	%	1,21	1,53	1,16	68%
Reclamos	%	6,13	8,00	7,73	103%
Cientes Morosos	%	7,46	7,46	8,12	108%
Cartera en Mora	%	3,48	3,48	3,41	98%
Participación Cartera > 60 días	%	25,04	25,04	25,83	103%
Disponibilidad Activos STN	%	99,90	99,90	99,83	100%
Disponibilidad Activos STR	%	99,64	99,64	99,62	100%
Pérdidas Operador de Red	%	12,83	12,83	12,80	99%
MAT SAIDI	Horas	26,95	26,95	33,6	120%
MAT SAIFI	Veces	10,53	10,53	9,6	90%
Inversión en Infraestructura	Millones \$	20.385	111.838	150.773	74%
Índice Lesión Incapacitante	Relación	0,45	0,33	0,35	106%



Indicador	Unidad Medida	2016	2017	Avance año 2018		
				Ejecución	Meta	Cumplimiento
Transparencia	Puntaje	80,2	NA	83,95	84,65	99%
Grado Madurez Gestión Activos	Puntaje	1,76	1,80		1,90	
Beneficios Cadena de Suministros	Mill \$	14.893	16.923	9.851	8.620	114%
IGAE	Puntaje	86,30	87,40	96,50	89,00	108%
Trayectoria RSE	Puntaje	66,00	71,43	91,76	80,00	115%



SERVICIOS

Portafolio de servicios

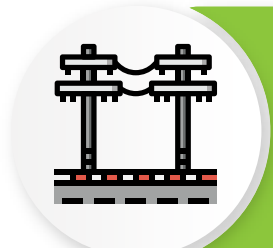
GRI

102-6



Suministro de Energía

Mantenimientos a los sistemas de iluminación



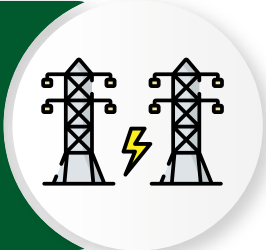
Arrendamiento de infraestructura eléctrica a Empresas de Telecomunicaciones (postes, torres)

Facturación y recaudo de terceros

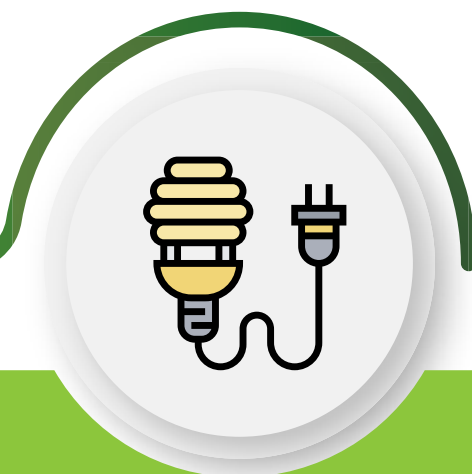


Operador del sistema de alumbrado público

Servicios conexos



Servicios especializados

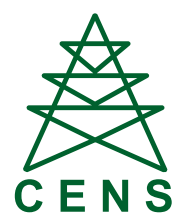


Servicios conexos

Servicios especializados

- Instalación y calibración de medidores
- Instalación de conectores
- Ensayos a elementos y herramientas de protección personal y colectiva
- Ensayo de contenido de PCB's en aceite dieléctrico por cromatografía de gases
- Ensayos de aislamiento de equipos asociados a la red
- Ensayos a transformadores de distribución

- Mantenimiento de Línea Viva
- Análisis termográfico
- Mantenimiento de subestaciones
- Analizador de redes
- Alquiler de planta de emergencia
- Alquiler de transformadores



Grupo epry

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

68

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

• NEGOCIO RESPONSABLE



RESPONSABLE

Gestión de negocio responsable

Dentro del propósito empresarial conectado con la filosofía de negocio del Grupo EPM, la Sostenibilidad se concibe como “permanecer en el tiempo” y se afianza con la implementación de las siguientes políticas:



Política de Responsabilidad Social Empresarial



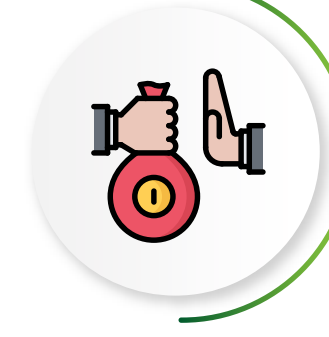
Política de Gestión Ambiental



Política de Derechos Humanos



Política de Gestión del Talento Humano



Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno

Estas políticas permiten a CENS reflejar un plan de trabajo que integra temáticas materiales, en términos de impactos en la sociedad y relevancia para la estrategia de la Empresa.

MATERIALIDAD

Materialidad

La materialidad se define como la gestión de los temas prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad, hacia una nueva línea de liderazgo empresarial cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible. Se sustenta en los Estándares GRI, en el modelo de relacionamiento con grupos de interés aplicado en EPM desde 2009, alineado con los principios de exhaustividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000.

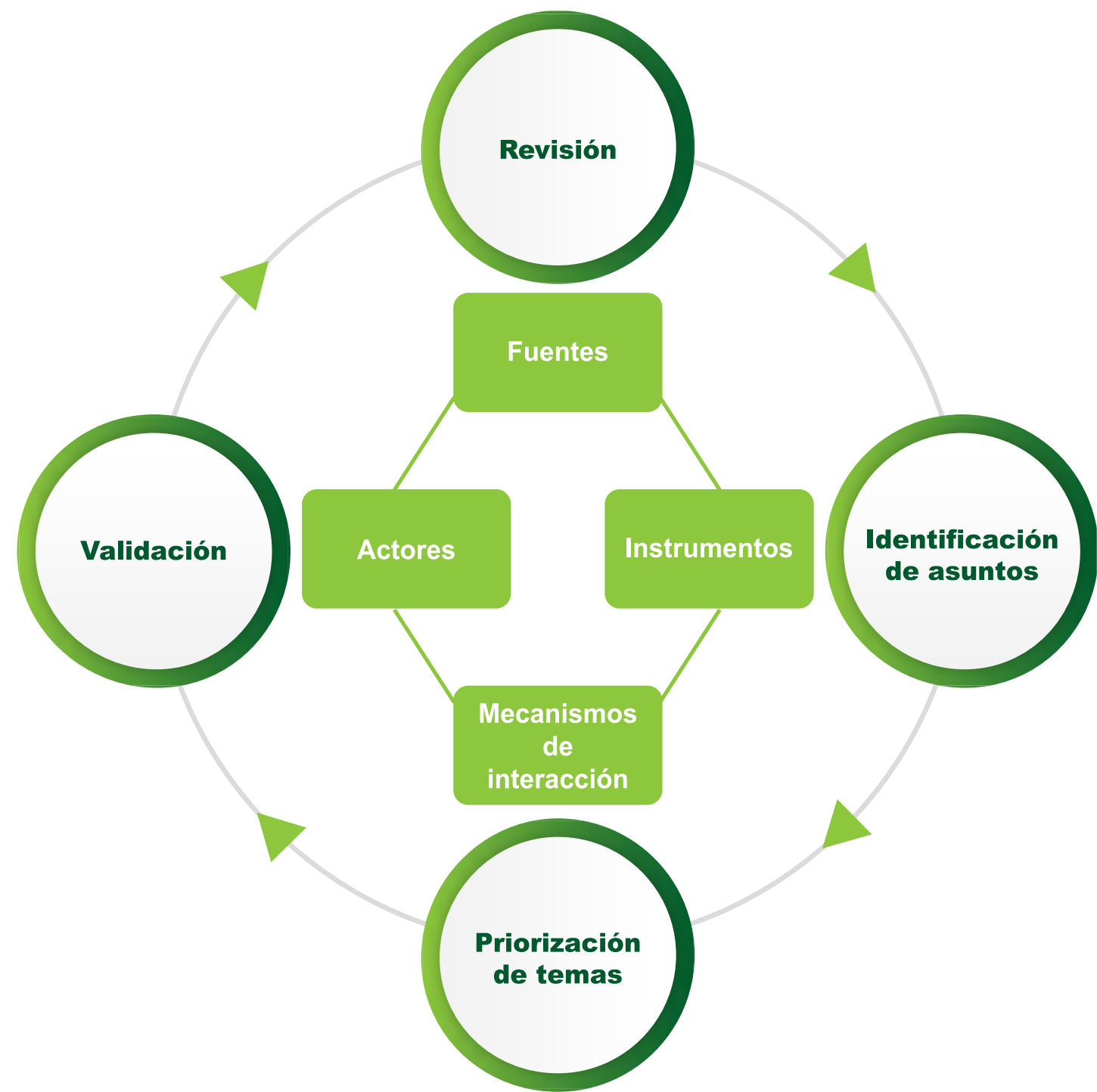
Generar valor para los grupos de interés y CENS implica acciones potenciales, romper paradigmas, ejercer liderazgo y proyectar a la Empresa hacia el futuro. Para esto se requiere conservar los paradigmas de la gestión empresarial tradicional que siguen siendo útiles y agregar los que se esperan para las empresas hoy: pensarnos desde afuera, foco en los grupos de interés, coherencia entre discurso y la acción, RSE en la estrategia y el día a día de la gestión. Es decir, cómo lo contempla la estrategia empresarial contemporánea “El éxito ya no se plantea en términos de la empresa que venda más, sino de la que sea mejor para el entorno” - Eric Lowitt, en una tendencia en la que se espera evolucionar la premisa de equilibrio social, ambiental y económico hacia una forma de hacer negocios en la cual el desempeño social y ambiental genere valor económico, con respeto de los límites ambientales y sociales.

Durante el año 2017 dentro de la actualización del Pensamiento Estratégico en Sostenibilidad con Grupos de Interés, se identificaron los énfasis de los temas materiales. Los énfasis son aquellos aspectos orientados a la gestión de los temas materiales del Grupo EPM, que atienden a las condiciones particulares de los territorios y las percepciones de los grupos de interés que habitan en ellos, con la participación directa de cada una de las filiales.



Metodología para definir temas materiales

La metodología utilizada tiene sus bases en la que fue usada para el levantamiento de temas de relacionamiento de EPM en la primera aplicación del Modelo (2009). Se ajustó para determinar la materialidad según lo propone GRI G4, a partir de las cuatro etapas exhibidas en el gráfico. En su aplicación, se incorporan los principios de Relevancia, Inclusividad y Exhaustividad en el relacionamiento con los Grupos de interés.



Metodología para definir temas materiales - GRI Versión G4

Los asuntos identificados se contrastaron con elementos del direccionamiento estratégico del Grupo EPM, lo mismo que con asuntos relevantes globales de sostenibilidad, para incorporarlos en caso de no haber sido identificados en los pasos previos, siempre y cuando fueran pertinentes en el entorno de CENS y la estrategia del Grupo. Entre las fuentes se incluyeron: las áreas temáticas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda de desarrollo mundial 2030, los informes de desarrollo humano PNUD 2010–2016, la norma internacional de responsabilidad social ISO26000, el índice de sostenibilidad Dow Jones, los informes de sostenibilidad de empresas destacadas del sector, eventos sobre temas como clima y Derechos Humanos, y el documento de GRI que contiene tópicos de sostenibilidad por sector. De esta manera se aplicó el principio de exhaustividad propuesto por la AA1000 APS y adoptado por el modelo de relacionamiento con grupos de interés de EPM.





Cambios significativos de la materialidad



Los criterios de priorización se han actualizado bianualmente por parte de terceros para CENS, con el objeto de delimitar el alcance y la magnitud de cada tema.

En 2017 KPMG realizó la identificación de los énfasis de temas materiales, incluyendo la visión de los grupos de interés clientes y usuarios, comunidad, y proveedores y contratistas, mediante el diálogo para las empresas en Colombia y mediante información secundaria suministrada por CENS.

Como resultado de este ejercicio se pasó de 12 a 11 temas materiales, con los siguientes ajustes:

- “Población sin servicio” pasa de ser un tema material a considerarse un énfasis del tema “Acceso y comprabilidad”: desde 2015 se entendía que población sin servicio hacía parte de “Acceso y comprabilidad”, pero se consideró necesario que tuviera visibilidad para impulsar su gestión.
- Se ajusta los nombres de los siguientes temas materiales:
 - “Calidad del clima laboral” a “Clima organizacional”.
 - “Respeto y promoción de los derechos humanos” a “Derechos humanos”
 - “Transparencia y apertura de la información” a “Transparencia”
 - “Cuidado del agua” y “Biodiversidad” conforman un nuevo tema “Agua y biodiversidad” por la interdependencia entre ambos.
 - “Diversificación de energías renovables” a “Energías renovables”
- Surge el tema “Solidez financiera”, sugerido por los grupos de interés, hallado en el referenciamiento con grandes organizaciones que incluyen en su materialidad temas de la dimensión económica y porque permite reflejar la importancia de la variable financiera en la sostenibilidad.

Criterios De Priorización De Temas Materiales

Importancia de los temas para CENS : impacto o valor del tema para CENS.

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.

Importancia de los temas para los grupos de interés: impacto o valor del tema para los grupos de interés de CENS.

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.

Potencial de gestión del tema: posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado.

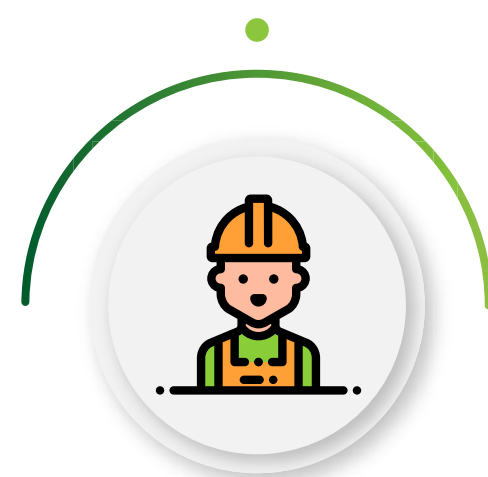
Considera el estado del tema en el entorno; el desarrollo del mismo en la organización; y la movilización de los grupos de interés alrededor del mismo.

Temas Materiales y Énfasis

Acceso y comprabilidad



Calidad y seguridad de los productos y servicios



Contratación responsable para el desarrollo local



Clima organizacional



Derechos humanos



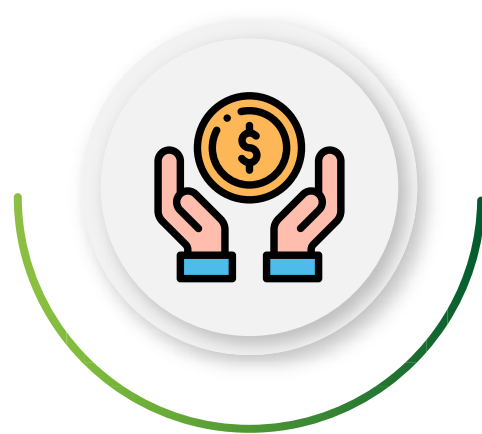
Temas materiales Grupo EPM 2018



Tarifas y precios



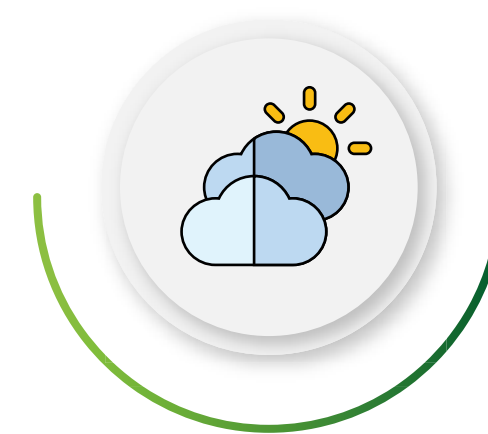
Transparencia



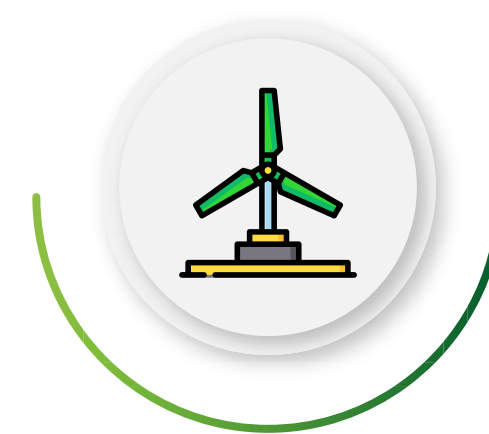
Solidez financiera



Agua y biodiversidad



Estrategia climática



Energías renovables

Acceso y comprabilidad



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Disponibilidad de servicios públicos a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios.</p> <p>El acceso implica la disponibilidad del servicio, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura que también apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio, es decir la Población sin servicio.</p> <p>La comprabilidad se relaciona con las opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios disfruten permanentemente los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo sus gustos, preferencias y necesidades, y en consideración a sus capacidades de pago y disposición.</p>	Población sin servicio	Se consideran poblaciones sin servicio aquellas asentadas en lugares con limitaciones legales o con limitaciones técnicas a las soluciones convencionales para la prestación, como las ubicadas en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros de los planes de ordenamiento territorial, cuyas soluciones suelen exceder el alcance exclusivo de las empresas prestadoras del servicio requiriendo de la intervención de múltiples actores
	Cobertura de servicios públicos en zonas rurales	Acceso a los servicios públicos en zonas rurales, especialmente en las zonas más alejadas de los cascos urbanos.
	Fenómeno migratorio desde Venezuela	Medidas necesarias ante las situaciones que se presentan por el aumento de la población sin servicio por el crecimiento de las migraciones desde Venezuela y evitar la materialización de riesgos asociados.
	Cobertura de servicios públicos en zonas urbanas	Existencia de brechas en la cobertura de los servicios públicos, que requieren atención prioritaria.
	Soluciones no convencionales para la comprabilidad	Opciones ajustadas a las características y necesidades de las poblaciones.

Calidad y seguridad de los productos y servicios



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de regulación y control. En este tema se incluyen la calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción del cliente y reputación corporativa.</p>	Continuidad del servicio	<p>Cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio. Aunque los grupos de interés manifiestan su satisfacción con la continuidad del servicio, este es un tema sensible pues se refiere a prevenir lo que sería la afectación más crítica en todos los territorios desde la perspectiva del core del negocio. Adicional a las implicaciones sobre la satisfacción con el servicio, las brechas de continuidad son una limitante para el desarrollo. El cierre de dichas brechas es fundamental para la legitimidad de la organización, que permite su permanencia y crecimiento en el territorio y su ocurrencia puede tener causas antrópicas y naturales (socio-política, de desastre natural o atribuible a la gestión a la gestión interna de la continuidad por planes de mantenimiento.</p> <p>Tiene posibilidad de influir en otros temas materiales como las tarifas y precios. Es un factor influyente y protector de la reputación, pues, aunque el servicio se percibe como caro, se mantiene una buena percepción de calidad, que al perderse podría generar reacciones negativas por parte de los grupos de interés, entre ellas protestas sociales.</p>
	Educación en producción y consumo responsable	Promover hábitos responsables de consumo de los servicios públicos en el marco de las tendencias en economía circular
	Uso legal y seguro de los servicios	Condiciones de seguridad y legalidad en el uso de los servicios públicos para mantener la integridad de las personas y las instalaciones, y que evitan costos adicionales tanto para la empresa como para los clientes y usuarios.

Contratación responsable para el desarrollo local



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Criterios y prácticas de contratación que promueven el desarrollo sostenible y la competitividad de los territorios donde el Grupo EPM tiene presencia.</p> <p>Desarrollar capacidades locales y fomentar la sostenibilidad con prácticas que promuevan el tejido empresarial local.</p>	Criterios de contratación	<p>Condiciones de contratos y licitaciones que favorezcan la contratación de proveedores locales, los principales factores a tener en cuenta son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Propuesta económica: verificar que exista correspondencia con los valores de mercado de los bienes y servicios ofertados. 2.Condiciones sobredimensionadas para las capacidades técnicas y económicas del proveedor. 3.Contratación social. 4.Inclusión de nuevos proveedores locales. 5. Reconocimiento de capacidades existentes. 6. Escala de los contratos.
	Generación de capacidades locales	Desarrollo de proveedores y contratistas para dinamizar la economía local y fomentar el desarrollo sostenible.

Clima Organizacional



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>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.</p> <p>El clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los empleados, su compromiso y productividad, lo que permite el logro de los objetivos empresariales</p>	Claridad organizacional	Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización
	Adaptabilidad	Capacidad para aceptar y amoldarse a los cambios de manera flexible y optimista, modificando el propio comportamiento para alcanzar objetivos, incluso cuando las situaciones disruptivas en el entorno o los momentos de estrés puedan conllevar un cierto riesgo

Derechos Humanos



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Con la promulgación de su política institucional de Derechos Humanos, el Grupo EPM hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal de cada país en el que hace presencia.</p> <p>Para la organización es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.</p>	Gestión predial	Debida diligencia al adquirir predios y construir servidumbres en zonas afectadas por desplazamiento forzado y despojo de tierras
	Trabajo decente en cadena de suministro	Respeto por los derechos humanos de los empleados de los contratistas del Grupo EPM

Tarifas y precios



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Las tarifas de los servicios que presta el Grupo EPM son reguladas, razón por la cual se hace gestión permanente ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.</p> <p>En el caso de grandes consumidores de energía, el Grupo EPM ofrece tarifas para ser negociadas con sus clientes en las componentes son reguladas (transporte, distribución y otros)</p>	Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa	Estrategias de educación y comunicación para lograr mayor comprensión en cuanto a: periodos facturados (número de días liquidados), balance de generación y estilos de consumo, entre otros. Especificando que hay unos factores técnicos y otros asociados al consumidor.

Transparencia



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
Las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los Grupos de interés.	Apertura de información	Suministrar información necesaria y suficiente para fortalecer la confianza y propiciar la participación y el control social.

Solidez Financiera



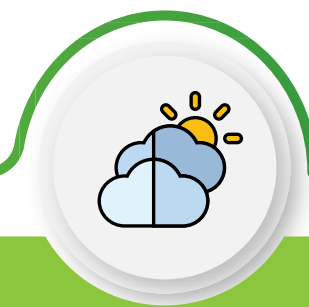
Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
La solidez financiera es indispensable para la competitividad y permanencia de la organización. La definición de metas financieras y de crecimiento debe considerar los condicionamientos organizacionales, naturales y de mercado de los resultados.	Salud financiera	El establecimiento de metas financieras y de crecimiento, debe considerar la existencia de condiciones organizacionales, naturales y de mercado para mantener en el tiempo la solidez financiera con base en ejercicios de prospectiva sectorial y de entorno con visión suficiente para evitar la toma de decisiones irreversibles o incluso contradictorias a las que se tomarían mirando horizontes mayores en el tiempo.
Una adecuada administración de los recursos financieros, requiere de visión prospectiva para grupo empresarial, enfoque en la prevención de los riesgos asociados a la injerencia política indebida, y aplicación de controles que evitan la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con su objeto social o la toma de decisiones contrarias a la permanencia de largo plazo	Relaciones con el dueño	La solidez financiera debe considerar las decisiones sobre ingresos de corto plazo y transferencias al dueño, la prevención de los riesgos asociados a la injerencia política indebida, los controles que evitan la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con el objeto social.

Agua y Biodiversidad



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
El Grupo EPM es consciente de su interdependencia con el agua y la biodiversidad y está comprometido, en contribuir con su cuidado, en las cuentas hidrográficas abastecedoras de sus sistemas y embalses, en sus operaciones directas, en ecosistemas ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de sus negocios y en el relacionamiento con sus grupos de interés.	Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales	Desarrollo de iniciativas, programas y proyectos que aportan a la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas el recurso hídrico en las cuencas abastecedoras de interés de las empresas del Grupo y en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de sus negocios.
Para lo cual realiza una gestión integral del recurso hídrico y la biodiversidad que le permite contribuir a la sostenibilidad del Grupo EPM y los territorios donde este tiene presencia, mediante la acción conjunta con otros actores considerando el ordenamiento territorial, las características propias de los territorios, la conservación de los ecosistemas, la oferta, la demanda y los riesgos asociados al agua y biodiversidad	Prevención de la contaminación	Actuaciones propias y en alianzas con otros actores, encaminadas a la prevención de la contaminación hídrica y del suelo como resultado de las actividades, negocios y operaciones de la organización, de acuerdo con los niveles de calidad definidos.

Estrategia Climática



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
Lograr negocios resilientes y carbono eficientes para el Grupo EPM, mediante la integración de la variable climática en los diferentes análisis y toma de decisiones empresariales, para así contribuir con su sostenibilidad y competitividad, minimizando la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollando operaciones bajas en emisiones de GEI en cada una de las regiones donde ofrece sus negocios y servicios, bajo los principios de integralidad, competitividad, flexibilidad e innovación	Mitigación	Gestión de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), provenientes de las actividades propias y aprovechamiento de las oportunidades derivadas de la gestión climática con los grupos de interés y otros actores
	Adaptación	Reducción de la vulnerabilidad climática tanto de la organización como de los entornos que ocupa, mediante el establecimiento de las medidas y capacidades necesarias en sus negocios, empresas y servicios, así como de las comunidades ubicadas en sus áreas de influencia

Energías Renovables



Descripción del tema	Énfasis	Descripción del énfasis
<p>Las energías renovables no convencionales se originan de recursos naturales inagotables. Consideradas como fuentes limpias, son soluciones alternativas a la producción energética tradicional y serán la base para el desarrollo económico y social. Es necesario asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, mantener la productividad y la protección del ambiente, velar por el uso eficiente de la energía, y la preservación y conservación de los recursos naturales renovables.</p> <p>Los grupos de interés demandan pasar de la exploración a la oferta de este tipo de energías.</p>	Oferta de energías renovables	Incentivar y acelerar el desarrollo de energías renovables alternativas, eficientes y limpias.

Valor de los temas materiales en términos de importancia para los grupos de interés y para CENS



Satisfacción y sostenibilidad

La priorización realizada es producto de consultas transaccionales como encuestas y canales de dialogo a grupos de interés.

Satisfacción de clientes, usuarios y comunidad



Encuesta CIER 2018:

La encuesta CIER tiene como propósito medir el nivel de satisfacción de los consumidores con respecto a la calidad del servicio prestado por las distribuidoras de energía, generación de índices que permitan la comparación de los resultados entre ellas y generación de matrices de apoyo a la definición de las acciones de mejora.

Factores críticos de éxito

Percepción de la tarifa

72,1 (muy caro y caro)

Participación en los ingresos familiares

COL: 8,4 / CENS: 13,4



Evolución Estudio CIER

	2016	2017	2018
Índice de satisfacción con la calidad percibida	79.01	75.0	76.3
Ranking LATAM	8	10	7
Ranking Colombia	3	4	3



Matriz principales indicadores CIER

	2017	2018
Suministro de energía	CENS: 83.1 CIER: 75.2	CENS: 81.8 CIER: 77.0
Información y comunicación	CENS: 57.8 CIER: 63.9	CENS: 68.8 CIER: 65.8
Factura energía	CENS: 82.4 CIER: 82.9	CENS: 77.0 CIER: 79.2



Matriz principales indicadores CIER

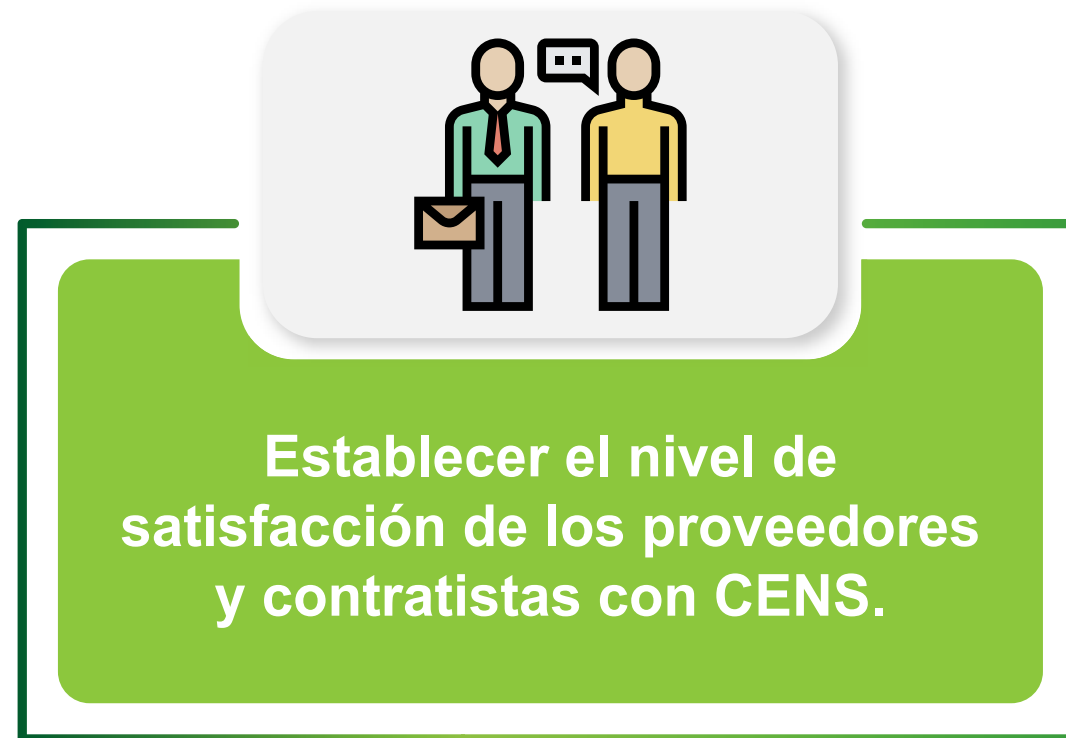
	2017	2018
Atención al consumidor	CENS: 75.0 CIER: 75.2	CENS: 72.6 CIER: 71.6
Imagen	CENS: 70.4 CIER: 74.2	CENS: 76.3 CIER: 74.0



Evolución Estudio CIER

	2017	2018
Responsabilidad Social	CENS: 64.8 CIER: 73.4	CENS: 71.1 CIER: 75.2

Satisfacción de proveedores y contratistas 2017



Teniendo en cuenta las mediciones realizadas por CENS, se evaluaron los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de lealtad
- Nivel de recomendación
- Atributos de Imagen de CENS
- Evaluación de la propuesta de valor
- Modelo de mejoramiento (gestión de proceso de contratación, de comunicación y conocimiento, mejoramiento mutuo, acompañamiento y trabajo en equipo, confianza, interventoría, solicitud y presentación)
- Percepción frente a las reclamaciones e inconsistencias
- Canales de comunicación

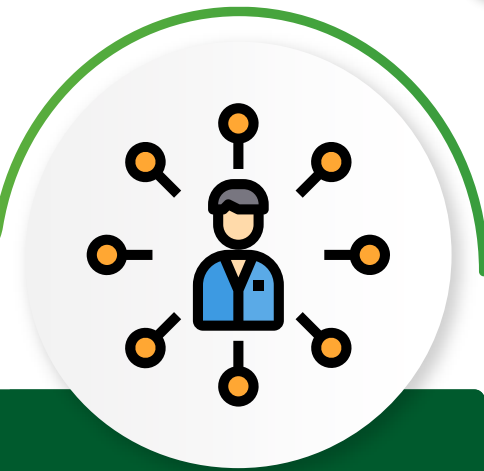
CONTRATISTAS



Matriz resumen principales indicadores

Promotores - Neutros - Críticos	48% (2016) vs 67% (2017)	↑
Satisfacción	90,1% (2016) vs 95,4% (2017)	● ↑
Lealtad	96,3% (2016) vs 98,9% (2017)	● ↑
Recomendación	91,0% (2016) vs 93,9% (2017)	● ↑
Imagen	94,6% (2016) vs 97,6% (2017)	● ↑
Propuesta de Valor	Se evidencia estabilidad en todos los aspectos de la percepción de la propuesta de Valor.	
Evaluación de modelo de mejoramiento	Se evidencia una mejoría en la percepción de la mayoría de aspectos de gestión del modelo de mejoramiento, gestión de interventoría tiene oportunidades de mejora.	
Existencia de reclamos e inconsistencias	Disminuyendo la existencia de reclamos e inconsistencias durante el último año, sólo la ejecución del contrato presenta mayor nivel de reclamos vs 2016.	
Nivel de satisfacción con los canales de comunicación	91,0% (2016) vs 93,9% (2017)	● ↑

PROVEEDORES



Matriz resumen principales indicadores

Promotores - Neutros - Críticos	29% (2016) vs 47% (2017)	↑
Satisfacción	84,4% (2016) vs 89,3% (2017)	● ↑
Lealtad	93,4% (2016) vs 96,1% (2017)	● ↑
Recomendación	93,1% (2016) vs 96,5% (2017)	● ↑
Imagen	92,9% (2016) vs 96,1% (2017)	● ↑
Propuesta de Valor	Todos los aspectos de la propuesta de valor mejoran a comparación del año anterior. ↑	
Evaluación de modelo de mejoramiento	En el modelo de mejoramiento la mayoría de aspectos permanecen estables vs 2016. Aún así, la gestión de confianza disminuye y la gestión de la solicitud de la oferta aumenta a comparación del año anterior.	
Nivel de satisfacción con los canales de comunicación	87,8% (2016) vs 93,0% (2017)	● ↑

Ver video Proveedores y contratistas



Lealtad del Segmento Gobierno



La lealtad se construye desde dos dimensiones:

1. Actitud hace referencia a lo siguiente:

- Atención a **solicitudes y requerimientos** de los clientes
- Alternativas de **medios de contacto** o de comunicación
- La asesoría, acompañamiento y respaldo
- Calidad y **correcto funcionamiento del servicio**
- **Costo - beneficio** del servicio y facturación adecuada

2. Comportamiento, hablamos de:

- Probabilidad de **contratar otro proveedor**
- **Preferencia sobre otras opciones**
- Probabilidad de **continuar con los servicios** de la empresa
- **Confianza** que siente el cliente en la filial
- **Recomendación** que hacen los usuarios

De acuerdo a lo anterior los resultados de CENS durante el 2017 fue:

LEALTAD = ACTITUD + COMPORAMIENTO

Estudio de Lealtad 2017 - Segmento Gobierno

Lealtad	84.4	↓	4.1
Actitud	84.6	↓	8.9
Comportamiento	84.2	↑	1.0

FACTORES DE ACTITUD

Servicio	84.4	↓	11.6
Acceso	86.1	↓	11.3
Relación	83.7	↓	9.3
Producto	86.0	↓	10.6
Comprabilidad	82.4	↓	1.3

FACTORES DE COMPORAMIENTO

Confianza	84.8	↓	12.9
Continuidad	86.7	↓	0.1
Búsqueda de otros proveedores	99.2	↑	41.6
Preferencia	59.9	↓	13.6
Recomendación	92.2	↓	3.1



GRUPO DE INTERÉS CENS

Dueños y Socios



Entidades propietarias del capital social de CENS.

Estado



Este grupo de interés está compuesto por las entidades de 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.

Colegas



Empresas que realizan la misma actividad comercial.

Gente CENS



Compuesto por los empleados y sus representantes.

Comunidad



Personas y organizaciones de todo tipo que habitan o están presentes en cualquier territorio en el que la actividad de CENS pueda 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.

Proveedores y Contratistas



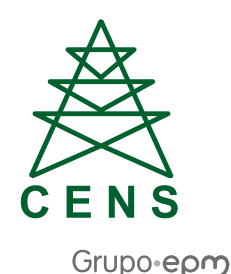
Como colectivos vinculados a las operaciones realizadas por CENS.

GRI 102-40

GRUPOS DE INTERÉS DIÁLOGO Y RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Creer con Responsabilidad Social Empresarial en CENS involucra crear valor a los grupos de interés, cualidad que solo se logra con un relacionamiento edificante que genera la oportunidad de dialogar con quienes son impactados por nuestras decisiones y actuaciones.

Para CENS los grupos de interés son:



Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

En CENS, trabajamos para atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para ello, contamos con mecanismos de comunicación y retroalimentación con los cuales propiciamos el diálogo sobre temáticas de interés comunes, que se dan en la cotidianidad de la relación y se conectan con los temas relevantes identificados por ellos mismos.

GRI

102-40
102-42
102-43



DUEÑOS Y SOCIOS

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

Mecanismos de relacionamiento:

- Correos electrónicos y físicos institucionales
- Asamblea de accionistas
- Sitio Web
- Informe financiero
- Redes sociales
- Programa TV – Buenas energías
- Programa de radio – Aló CENS

Frecuencia:

- Permanente
- Anual
- Permanente
- Anual
- Permanente
- Semanal
- Semanal



ESTADO

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

Mecanismos de relacionamiento:

- Participación en espacios en los que se promueve el mejoramiento de las políticas públicas.
- Programa TV – Buenas energías
- Programa de radio – Aló CENS

Frecuencia:

- Eventual
- Semanal
- Semanal



COLEGAS

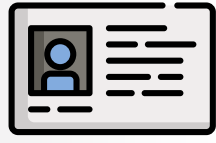
Propósito: Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económica, social y ambiental con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector en el marco de una relación de colaboración con los competidores y colegas.

Mecanismos de relacionamiento:

- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales

Frecuencia:

- Semanal
- Permanente



GENTE CENS

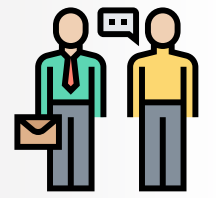
Propósito: Fortalecer la relación Gente CENS – organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Mecanismos de relacionamiento:

- Encuesta de clima laboral
- Intranet
- Boletín digital CENS.com
- Copasst – Comité de convivencia laboral
- Emisora radio digital
- Programa TV – Buenas energías
- Redes sociales

Frecuencia:

- Anual
- Permanente
- Quincenalmente
- Periódicamente
- Diario
- Semanal
- Permanente



CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

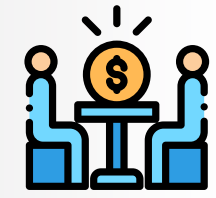
Propósito: Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico de CENS, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento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

Mecanismos de relacionamiento:

- Programa TV – Buenas energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales
- Espacios relacionales sobre procesos de contratación
- Encuentro de proveedores
- Análisis de materialidad

Frecuencia:

- Semanal
- Semanal
- Permanente
- Periódicamente
- Anual
- Anual



CLIENTES Y USUARIOS

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

Mecanismos de relacionamiento:

- Sitio Web
- Correo electrónico
- Puntos de atención
- Oficinas Móviles
- Programa TV – Buenas energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales
- Línea de atención al cliente – reporte de daños
- Canales escritos
- Análisis de materialidad

Frecuencia:

- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Semanal
- Semanal
- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Anual





COMUNIDAD

Propósito: Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde CENS tiene 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 CENS.

Mecanismos de relacionamiento:

- Sitio Web
- Correo electrónico
- Puntos de atención
- Oficinas Móviles
- Programa TV – Buenas energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales
- Línea de atención al cliente – reporte de daños
- Canales escritos
- Análisis de materialidad

Frecuencia:

- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Semanal
- Semanal
- Permanente
- Permanente
- Permanente
- Anual



A partir de los principios del modelo de relacionamiento: Respuesta, Exhaustividad y Relevancia, buscamos actuaciones integradas, con miradas interdependientes a temas prioritarios, de interés común para CENS y sus grupos de interés.



TRANSPARENCIA

• Transparencia

Tema material



102-16
205-2



Grupos de interés impactados



Dueños y Socios



Clientes y Usuarios



Colegas



Gente CENS



Comunidad



Proveedores y Contratistas



Estado



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

87

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

LOGROS 2018



- Medición del Clima Ético en la Empresa.
- Medición de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial por parte de la Corporación Transparencia por Colombia.
- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés para Gobierno en Línea.

Minimizar el riesgo de corrupción al interior de la entidad y optimizar los mecanismos para garantizar la atención al ciudadano.

- Diagnóstico Norma ISO 37001: Identificación de brechas como apoyo para la gestión de riesgos de corrupción.
- Avanzar en Gobierno en Línea.
- Ampliación de los canales digitales de diálogo con los G.I relacionado con la rendición de cuentas en grupos sociales.
- Gestión de los mecanismos de denuncias con faltas éticas en los derechos de los grupos de interés.
- Seguimiento al cumplimiento y eficacia del Plan Anticorrupción.



RETOS 2019

La corrupción tiene costos sobre el desarrollo y la eficiencia económica de un país, alimenta la desigualdad y la injusticia. Además de agregar costos inadmisibles sobre la entrega de calidad de bienes y servicios públicos, el acceso igualitario al Estado, afecta la democracia y el interés general, así como la confianza institucional.

El Foro Económico Mundial calificó a Colombia como uno de los países donde la corrupción es la problemática más fuerte a la hora de hacer negocios. Durante los últimos años a pesar de las inversiones del Estado el país no ha mejorado significativamente en el ranking de competitividad.

Colombia ha adoptado algunas fórmulas del Banco Mundial y más recientemente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para aumentar la transparencia y el acceso a la información pública, reducir los trámites, organizar los mecanismos de investigación y sanción, tipificar delitos y recuperar dineros apropiados de manera indebida.

GRI

103-1

El Grupo EPM y CENS alineados con el pensamiento global coloca como una de sus prioridades en su marco de actuación la ética y la transparencia en el cual se validan sus decisiones individuales y colectivas dentro de una sociedad en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del grupo y el logro de sus objetivos genéricos y específicos.

CENS desarrolla estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

Para la gestión de los aspectos asociados con la ética y transparencia CENS se surte de políticas, estrategias, canales y procedimientos para mantener la solidez y confianza de los grupos de interés, contribuyendo a fortalecer la institucionalidad y la generación de bienestar en toda su área de influencia.

Referentes, políticas y marcos de actuación

De manera general estos son algunos de los aspectos que como empresa se tienen y reflejan el compromiso con la transparencia empresarial:

• Referentes éticos:

- Código de Ética.
- Código de conducta empresarial.
- Código de buen gobierno.
- Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM.
- Acuerdo Compromiso Sectorial con la Ética Acción Colectiva.
- Medición de Clima Ético.
- Línea Ética de Contacto Transparente.

• **Políticas empresariales:**

- Política de Comunicaciones.
- Política de RSE.
- Política de Gestión Financiera.
- Política de Control Interno.
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas.
- Política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
- Política de Derechos humanos.
- Política de Gestión de la Información.

Dentro de las acciones relevantes a destacar en la gestión del 2018 se mencionarán los sistemas de control interno como mecanismos de seguimiento, la medición de clima ético, el resultado de la medición de Transparencia por Colombia y el Plan Anticorrupción.

Control Interno •

• **Modelo de Auditoría Corporativa**

La Actividad de Auditoría Interna de CENS se desarrolla bajo los lineamientos de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM, cumpliendo las funciones asignadas en la normativa aplicable y en concordancia con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), norma bajo la cual se encuentra certificado el proceso de Auditoría en la casa matriz EPM. El proceso de aseguramiento se encuentra homologado a nivel de Grupo Empresarial y se ejecuta de forma objetiva, independiente y rigurosa en

pro del cumplimiento de los objetivos empresariales y la mejora de la gestión corporativa. CENS cuenta con el equipo multidisciplinario de Auditores para evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno y coordinar el relacionamiento con los proveedores externos de aseguramiento (Contraloría General de Medellín, Revisoría Fiscal, Auditor Externo de Gestión y Resultados, entre otros). A través de los trabajos de auditoría se agrega valor y mejoran las operaciones de la Organización gracias al enfoque sistemático y disciplinado aplicado en la evaluación y mejoramiento de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

• **Plan de Auditoría**

La planeación anual de la actividad de Auditoría Interna de CENS se realiza atendiendo los lineamientos de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa de EPM, garantizándose homologación de la función de verificación a nivel de Grupo Empresarial. La formulación del plan inicia con la Revisión del Contexto a través del cual se toman y analizan señales del entorno, iniciativas del Direccionamiento Estratégico, expectativas de la Alta Gerencia y Junta directiva, entre otros. Posteriormente se prioriza el Universo de Auditoría conformado por los Procesos y Proyectos de la organización y se formulan los trabajos para brindar cobertura de aseguramiento de acuerdo a la capacidad de recurso humano auditor. El Plan anual es aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno y la Junta Directiva de CENS. Periódicamente se presenta informe de avance a distintos grupos de interés.

Durante la vigencia 2018 se alcanzó y superó la meta los indicadores corporativos establecidos para nuestra labor de aseguramiento:



Vicepresidencia auditoría corporativa
PAMC - Indicadores de Gestión
Diciembre



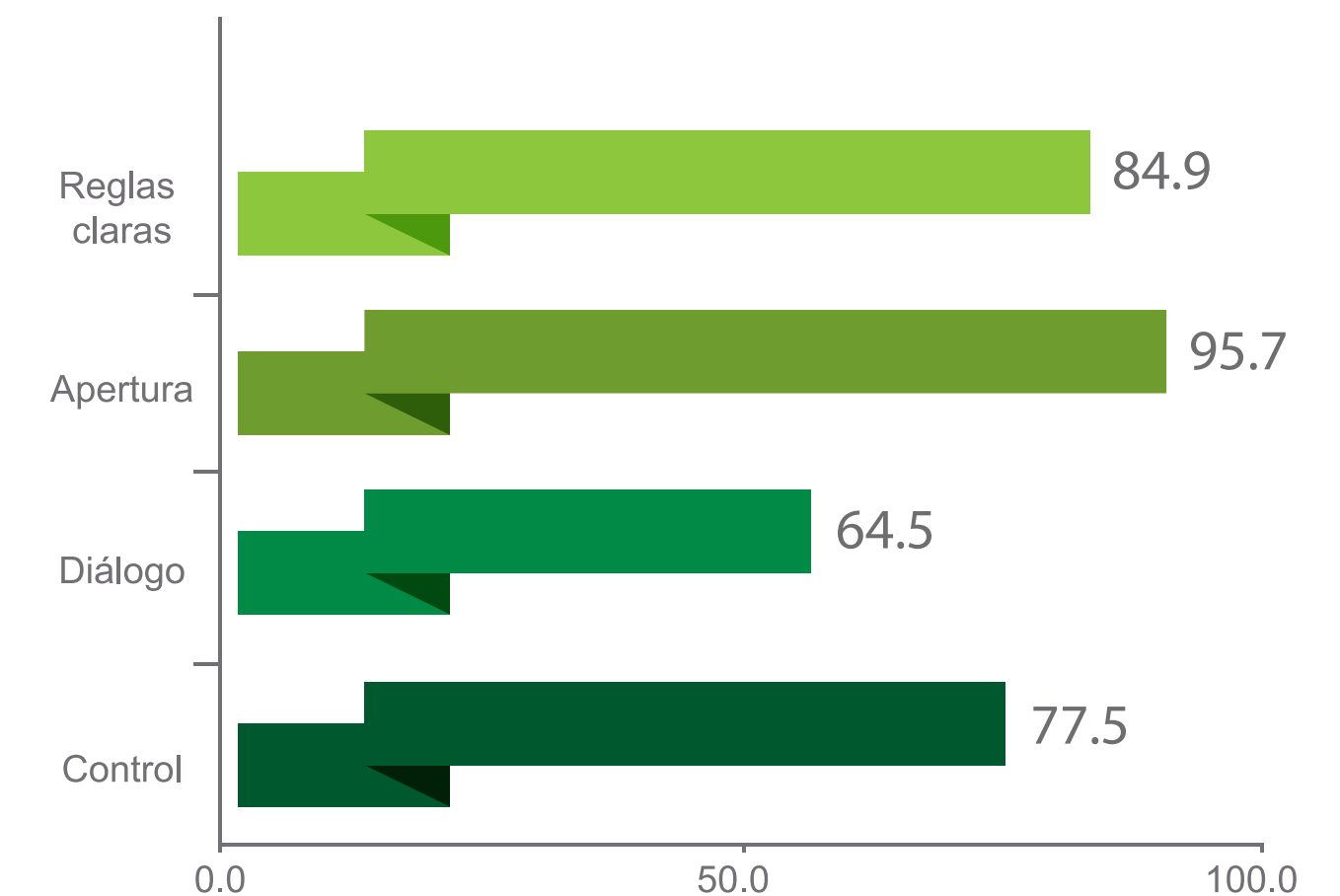
COD	Nombre del indicador	Meta	CENS
ID01	Desempeño de la auditoría corporativa	4.5	4,76
ID02	Calidad del trabajo de auditoría	4.00	4,76
ID03	Cumplimiento del plan por asignaciones acumulado al trimestre	100%	107.0%
ID03	Cumplimiento del plan por asignaciones total anual	100%	107.0%
ID03	Cumplimiento del plan por asignaciones empresa anual	100%	107%
ID04	Impacto mejora del control	70%	76%
Informativos			
ID05	Impacto en la cultura de gobierno, riesgos y control	40%	42%
ID06	Desarrollo e innovación y transformación digital - TAACS	50%	100%
ID07	Tiempo dedicado a tareas directas (aseguramiento, consultoría)	80%	88%
ID08	Ejecución de trabajos de auditoría dentro del tiempo planeado	80%	98%
ID09	Planes de mejoramiento formulados	100%	100%

Medición de Transparencia por Colombia

Con el fin de mejorar los estándares de transparencia y anticorrupción, a través de la identificación de riesgos de corrupción para el fortalecimiento de la gestión empresarial, CENS realiza la medición de Transparencia por Colombia, obteniendo como resultado lo siguiente:



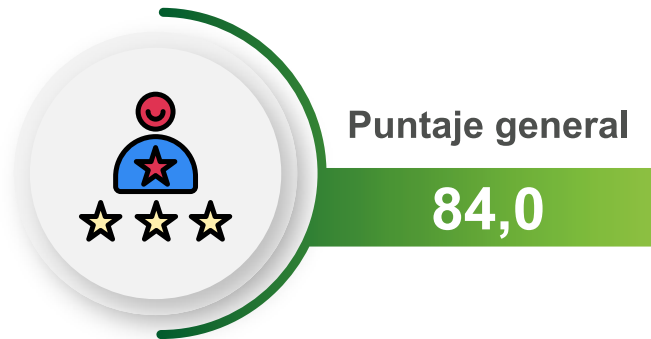
Componente	Calificación	Calificación ponderada
Reglas Claras	84.9	33.9
Apertura	95.7	28.7
Diálogo	64.5	9.7
Control	77.5	11.6





Medición transparencia empresarial

Reglas Claras	Integridad corporativa
	Programa anticorrupción
Apertura	Información socialmente útil
	Transparencia activa
Diálogo	Gestión relacionamiento
	Derecho de acceso a la información
Control	Controles internos
	Promoción control social



Conforme a los resultados CENS centrará sus esfuerzos en el mejoramiento del derecho a la apertura de información y controles internos para robustecer lineamientos y prácticas en favor de la transparencia y ética. Evidencia de lo anterior se realizó la medición de clima ética y se fortaleció el plan anticorrupción con énfasis en gestión de relacionamiento y racionalización de trámites.

Medición de Clima Ético

Se desarrolló medición del clima ético de la organización por Pacto Global de la Naciones Unidas, aplicando metodología que permitan entender que tan alineada está la ética de los empleados con el código de ética de CENS, evidenciar brechas y cercanías para tomar decisiones y establecer planes de acción que fortalezcan los principios y valores corporativos.

Los resultados arrojados muestran una percepción favorable en el clima ético de la organización por parte de los empleados y así mismo una construcción conjunta de tal clima desde la toma de decisiones individuales. Con el muestreo de encuestados, se puede denotar en el análisis cualitativo de cada una de las respuestas, una presentación de decisiones éticas y morales que se alinean con los parámetros, principios y valores del código de ética.

No existen amplias brechas en las respuestas, los colaboradores se encuentran en línea de los postulados éticos de la organización y la encuesta representa resultados positivos y alentadores porque las políticas internas no son contrarias a las decisiones y elecciones que presentan los encuestados en cada una de las preguntas; por el contrario, son congruentes.

CENS fortalece sus acciones de Ética Empresarial

CENS avanza en el camino del fortalecimiento de la ética empresarial y el relacionamiento con nuestros grupos de interés, es por esto que nos encontramos adheridos desde el 2016 para prevenir los riesgos de corrupción y de prácticas empresariales indebidas y no competitivas.



• Comité de Ética

La vigilancia sobre el comportamiento ético reposa sobre la gestión del Comité de Ética, que tiene como propósito establecer políticas, planes, lineamientos o estrategias que permitan fortalecer la ética y transparencia en CENS, orientados en los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, para mejorar la competitividad y reputación empresarial.

La gestión de este comité tiene un avance del 55%, considerando brechas de mejoramiento en la vigencia 2019.

Gestión de los mecanismos de denuncia • (Línea de Contacto Transparente):

La Línea de Contacto Transparente, es un mecanismo desarrollado para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los trabajadores de CENS y/o demás grupos de interés (Clientes y Usuarios, Competidores y Colegas, Comunidad y Medio Ambiente, Dueño, Estado, Gente CENS, Proveedores y Contratistas, Socios e Inversionistas) en su relación con la Empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



Los incidentes recibidos durante la vigencia 2018 son:



Nro. del Incidente	Fecha de Recepción	Estado Actual	Tipo de Incidente
891316	09/01/2018	Incidente Cerrado	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
671526	30/06/2018	Incidente Cerrado	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
899449	13/06/2018	Incidente Cerrado	Incumplimiento de normas y políticas de la empresa
744702	14/09/2018	Incidente Cerrado	Denuncia de Licitaciones
309680	03/10/2018	En Estudio	Conflicto de Intereses
676629	03/12/2018	En Estudio	Conflicto de Intereses

Adicionalmente contamos con una línea telefónica a nivel nacional para verificar la identidad de los trabajadores al servicio de CENS:



Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Como medida para prevenir y mitigar los actos de corrupción, se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que refleja la intención de CENS para prevenir situaciones derivadas de la materialización de riesgos de fraude, corrupción y actos impropios, determinando los lineamientos aplicables para su identificación, prevención, protección, control y atención.

Este plan ha sido diseñado acogiendo los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo con las políticas establecidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 – Ley de Promoción y Protección a la Participación Democrática y la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información, desarrollando los siguientes componentes:

COMPONENTE 1:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Esta herramienta le permite a nuestra organización identificar, analizar y controlar probables escenarios de corrupción, tomando como referente los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

Riesgos de Corrupción.

Para luchar contra la corrupción, CENS implementa dentro de su marco normativo la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno aprobada en el 2016, adoptando mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

POLÍTICA CERO TOLERANCIA FRENTE AL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

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

En 2018, se analizaron los escenarios de riesgos asociados a fraude, corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo en los 70 procesos organizacionales existentes y se identificaron, valoraron y evaluaron 64 escenarios en 33 de ellos.

En sesión 6000-005-2018 el Comité de Gerencia aprobó la actualización de la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2018, con los siguientes escenarios:



Código	Nombre del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel Riesgo
R1	Abuso del poder/ autoridad	Uso indebido de las atribuciones de un trabajador frente a alguien que está en una situación de dependencia o subordinación.	Aceptable
R2	Concusión	Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un trabajador o contratista en provecho propio para omitir o realizar actividades inherentes a su cargo.	Tolerable
R3	Conflicto de intereses	Situación que pueda restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones o a ejecutar actos de vayan en beneficio propio o terceros.	Aceptable
R4	Malversación de fondos	Empleo de recursos financieros para destinación diferente al establecido en las normas o a lo aprobado por los competentes.	Aceptable
R5	Nepotismo	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo, dentro de la organización o a través de servicios contratados.	Tolerable
R6	Soborno/ cohecho	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	Tolerable
R7	Tráfico de influencias	Utilizar influencia personal a través de conexiones, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial para beneficio propio o de terceros.	Aceptable
R8	Uso inadecuado de los activos	Uso inadecuado de las herramientas, equipos, materiales, insumos, vehículos, entre otros activos propiedad de CENS para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.	Aceptable
R9	Uso indebido de la información	Omisión, falsificación, sustitución, divulgación, o adulteración de información por parte de un trabajador de CENS o contratista para beneficio propio o de terceros.	Tolerable
R10	Uso indebido de información privilegiada	Uso indebido de información confidencial o reservada por parte de un miembro de junta directiva, trabajador de CENS o contratista, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero	Aceptable

Matriz de riesgos de corrupción



Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3	R8	R2, R5, R6, R9			
Baja	2		R1, R3, R4, R7			
Muy baja	1			R10		

Los niveles del riesgo pueden ser aceptable, tolerable, alto o extremo y se obtiene de la valoración que se realiza a la probabilidad y consecuencia, por tanto, el hecho que se tengan riesgos en niveles diferentes a aceptable no significa que sean hechos materializados.

Un total de 251 personas de grupos de interés (Empleados y Proveedores y Contratistas) participaron en la identificación y aplicación de la matriz de riesgos de CENS para el 2019.

Como mecanismo para fortalecer las capacidades de los directivos y colaboradores de CENS en temas éticos y de legalidad, en un esfuerzo conjunto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, en el mes de noviembre se desarrollaron los siguientes espacios de formación:

- Dilemas éticos y tipologías de corrupción.
- Principales tipologías de corrupción en la contratación pública y privada.

COMPONENTE 2:

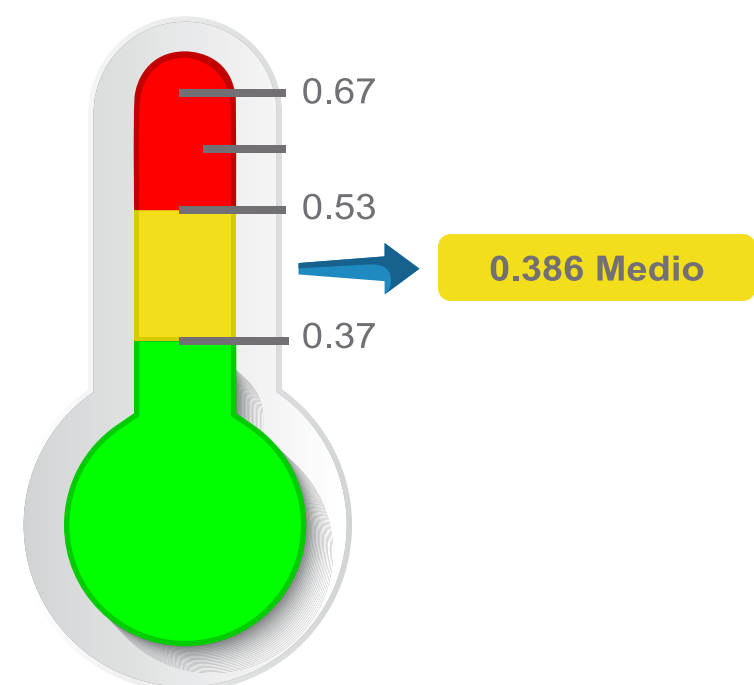
Racionalización de Trámites.

Busca que la entidad simplifique, estandarice, elimine, optimice y automatice los trámites mediante la modernización y el aumento en la eficiencia de sus procedimientos, para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta.

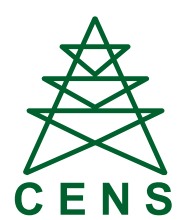


Cantidad de riesgos

Extremo	0
Alto	0
Tolerable	4
Aceptable	6
Total riesgos	10



Metodología Corporativa de Gestión Integral de Riesgos - Grupo EPM



Trámite Conexión a los servicios públicos:

- Homologación de procedimiento ante el trámite alcanzando el 66,79%.
- Canales escritos por la web 100%.
- Implementación del canal constructor 95%.

Otros trámites:

- Se optimizó la oportunidad de atención desde los diferentes canales de atención en toda el área cobertura de CENS.
- Paga Tu factura sin Factura: 720 mil transacciones.
- Atención de solicitudes por chat.
- Asesor en línea.
- Implementación de App CENS que integra la información de compromisos de pago e información relevante para el cliente.
- Te contactamos.
- Recuperando la Experiencia del Cliente.
- Notificación de las desconexiones: 702 mil mensajes, llegando a 419.197 clientes.
- Verificación de los requisitos documentales del cliente online con otros entes y almacenamiento en Sistema Power File.

COMPONENTE 3:

Rendición de Cuentas.

Es un mecanismo de control social que, mediante la petición de información, diálogos e incentivos, se convierte en un proceso transversal de interacción entre

Ver video App CENS



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

96

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Verifica la identidad de nuestros funcionarios.

la empresa y los actores interesados en su gestión y resultados, para garantizar la transparencia y la adopción de los principios de buen gobierno.

- 4 Informes de Sostenibilidad bajo la metodología GRI.
- Rendición de Cuentas a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas.
- Rendición de Cuentas General: 152 personas impactadas.
- 8 Rendiciones de cuentas en Comunidades a través del Programa de “Cercanía Institucional”: 258 participantes en los municipios de Tibú, Ábrego y Cúcuta (Barrios Aeropuerto y Atalaya).
- Evento de Encuentro con Proveedores y Contratistas: Se contó con la participación de ciento sesenta (160) asistentes, entre proveedores, contratistas y personal técnico de CENS.
- Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS: Se realizaron 8 escuelas de líderes para mejorar las habilidades sociales y cadena del servicio y 12 encuentros con líderes Participaron 250 líderes de la regional Cúcuta Pamplona, Tibú (Salazar, Arboledas y Corregimiento Campo Dos), Ocaña (Ocaña y Corregimiento El Aserrío) y Aguachica (Aguachica, Pelaya y Gamarra).

Descarga la
App de CENS

Inscríbete para recibir tu factura digitalmente.



Verifica la identidad de nuestros funcionarios.

COMPONENTE 4

Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario.

Procura que la organización oriente todos sus esfuerzos a garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios e información, bajo principios de completitud, claridad, consistencia, calidad, oportunidad y realidad frente a las expectativas del ciudadano.

Los mecanismos de atención se centraron en:

- Entrada en operación del programa Paga a tu medida el 20 de diciembre 2017 y paga tu factura sin factura el 9 de julio 2018.
- Flexibilización de requisitos homologando procedimientos al Grupo EPM.
- Automatización de peticiones, queja y recursos que incluyen las evidencias de los clientes en la gestión documental de CENS.
- Actualización del contrato de condiciones uniformes para autogeneradores de pequeña escala.
- Se observa que por la implementación del Modelo [Integrado de Planeación y Gestión – MIPG] no se pudo avanzar en el diagnóstico de atención al ciudadano de CENS quedando este compromiso para el 2019.

COMPONENTE 5:

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Acoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, de acuerdo con los criterios, exigencia y pertinencia establecidos en la ley.

En este ítem se integraron aspectos relacionados con:

- Protección de datos personales: Registro de 16 bases de datos a la Superintendencia de Industria y Comercio: **Mecanismos para la Protección de Datos Personales (PDP).**

En la protección de información personal de los Grupos de Interés se considera relevante desarrollar e implementar estrategias que permitan garantizar su privacidad y seguridad, en armonía con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable. En este sentido, en 2018 se avanzó en la implementación del programa integral de gestión de datos personales – PIGDP, de acuerdo a las orientaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio establecidas en la Guía de Responsabilidad Demostrada, entre las cuales se destacan:

- Aprobación y divulgación del PIGDP.
- Identificación, valoración, evaluación y aprobación del mapa de riesgos asociados a la gestión de datos personales en los procesos organizacionales.
- Actualización del inventario de bases de datos personales y registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Construcción del instructivo para el ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Formación a trabajadores en el tratamiento de datos personales.
- Inclusión de cláusulas referentes a información y tratamiento de datos personales en los procesos de contratación.
- Avance en Gobierno en línea se situó en el 75%.
- Desarrollo de herramientas web para acceder a información, requisitos y trámites, así como a la factura digital.
- CENS figura actualmente en la página de Gobierno en línea a través de www.datos.gov.co
- Desarrollo de página web para facilitar la participación ciudadana.
- Documentación institucional de Habeas Data en canales de atención en CENS.

OTRAS ACCIONES DESTACADAS

Mecanismos para la prevención del fraude, la corrupción y el soborno

CENS materializa sus compromisos con la política a través de acciones destacadas:

- Declaración de Transparencia: Iniciativa voluntaria implementada en 2018 fue aceptada por el 51% de los colaboradores de CENS.

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

- Actualización de cláusulas LA/FT en pliegos modelo de acuerdo a las definiciones realizadas a nivel de Grupo Empresarial.
- 1138 consultas realizadas por los trabajadores que gestionan procesos de contratación u otro medio de relacionamiento con terceros.
- Creación del mecanismo de integración y coordinación para análisis de alertas reputacionales asociadas a lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción, soborno.
- Capacitación y asesoría en el análisis de alertas LA/FT para clientes internos CENS.

• Conflicto de Interés

Desde 2016, CENS cuenta con un manual de conflicto de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo, aprobado en sesión 781 de Junta Directiva, el cual establece el procedimiento para la gestión del tema.

[Ver Manual](#)



Declaración de Conflicto de Intereses

Iniciativa implementada en 2018, permite a los trabajadores informar oportunamente las situaciones que les puedan restar independencia o equidad en la toma de decisiones. Se implementó la herramienta informática para informar sobre eventos de este tipo, tales como:

- Actividades económicas y participaciones en sociedades que podrían generar un conflicto de interés real o potencial.
- Actividades económicas de personas cercanas que podrían generar un conflicto de intereses real o potencial.
- Personas cercanas en cargos públicos o en empresas del Grupo EPM que podrían generar un conflicto de interés real o potencial y alguna(s) otra(s) situación(es) que deba(n) ser declarada(s).

Como parte de esta implementación se llevó a cabo una estrategia comunicacional para divulgar el contenido del manual a toda la organización y para capacitar en el manejo de la herramienta informática, logrando impactar en este último aspecto al **77%** del total de trabajadores. Así mismo, en la agenda de inducción a nuevos trabajadores, se incluyó el tema de conflicto de intereses, capacitando al 100% de ellos.

Gestión de Comunicaciones e Información

El 2018 fue un año relevante para la consolidación de las redes sociales de CENS, brindar atención oportuna del servicio de energía y atender los requerimientos de los usuarios fue primordial para la organización. La empresa superó los 35 mil seguidores en las 4 redes sociales en la que hace presencia: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

Se fortaleció el relacionamiento con medios de comunicación y periodistas con la realización de 6 encuentros con comunicadores de Cúcuta y el sur de Cesar para socializar el desarrollo de proyectos de la electrificadora y la operación del servicio de energía. Espacios de relacionamiento como la celebración del día del periodista, la visita a subestaciones eléctricas, el lanzamiento de la nueva factura con el gimnasta olímpico Jossimar Calvo y la presentación de los alumbrados navideños, fueron oportunos para brindar información a los periodistas para que se convirtieran en multiplicadores de la información que brinda CENS.

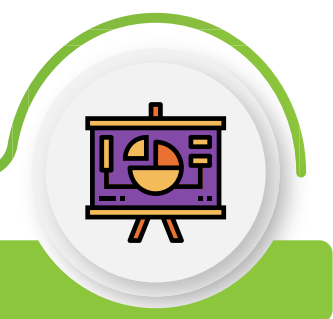
Los medios de comunicación de CENS “Buenas Energías” y “Aló CENS” continuaron llevando información del servicio a más usuarios en diferentes rincones de la geografía de Norte de Santander, sur de Cesar y Bolívar. Las notas informativas, historias de vida y entrevistas del programa de TV llegaron a televidentes a nivel

nacional en el canal TRO, en Ocaña en el canal TV San Jorge, Pamplona a través RTP y por primera vez se emitió en el municipio de Aguachica por el canal Megared.

Aló CENS, el programa radial de CENS se posicionó en la franja de la mañana de los miércoles y viernes como el espacio más escuchado en la emisora La Cariñosa en Cúcuta, según la medición ECAR. Los oyentes de diferentes municipios, veredas y corregimientos del área de influencia escucharon Aló CENS por las 12 emisoras comunitarias de la red de emisoras e interactuaron con mensajes y llamadas a través de la línea whatsapp del programa.

En 2018, se hizo la transformación a la Política de Gobierno Digital gracias al Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, realizándose el autodiagnóstico de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), con el apoyo de Auditoría, que respaldó la gestión pasando de 47.2% a 75% a los siguientes desarrollos y ajustes:

- Portal web:
Se desarrolló un nuevo skin o plantilla del portal web el cual permite cumplir con la norma NTC5854 sobre Accesibilidad. Activaciones del buscador, resalto de colores en la barra, modificaciones en banner principal, son algunas de las mejoras en las 120 páginas que se han actualizado.
- Digitalización de la matriz de requisitos a través de la creación de la página web Trámites y Servicios
- Salida en vivo de Factura Digital, en la cual más de mil usuarios se inscriben y reciben la factura por el correo electrónico.
- Creación del perfil CENS Grupo EPM en la página www.datos.gov.co y la publicación de datos tales como: Oficinas de Atención Clientes, Puntos de Recaudo que se actualizan cada 6 meses y Tarifas del Servicio de Energía de manera mensual.
- Apoyo en el desarrollo de la App de CENS, que cuenta con más de 2.000 descargas.
- Desarrollo de la página web de Participación Ciudadana.



Modelo de Procesos •

Para las organizaciones los cambios son permanentes y cada vez más rápidos. Los modelos de gestión evolucionan y las respuestas deben ser siempre más innovadoras. El Grupo Empresarial EPM mediante su modelo de Arquitectura Empresarial - AE - mantiene una práctica de mejora continua que soporta la gestión de los cambios y pretende articular la estrategia de negocio, con el desarrollo integrado de las capacidades organizacionales a través de los componentes: Procesos, Organización, Personas, Información y Tecnología.

La Dimensión Procesos se convierte en el principal elemento integrador del Modelo de AE, por cuanto se fundamenta en el enfoque de generación de valor agregado al cliente, buscando la visión global de la empresa y no la de cada una de sus áreas, facilitando el flujo de la información, una mayor eficiencia y el desarrollo de modelos de mejoramiento. CENS cuenta con una gestión por procesos soportada hoy sobre 69 procesos vigentes. Durante el 2018 en CENS se diseñaron, ajustaron e implementaron mejoras al 80% de los procesos las cuales se ven reflejadas en 1,070 controles mejorados.

Así mismo un total de 101 trabajadores fueron capacitados en gestión de procesos, con el fin de fortalecer los conceptos básicos y el manejo de métodos requeridos en CENS para mantener las variables de gestión.



Sistema de Gestión Integrado •

En el contexto organizacional ha demandado a CENS como filial del Grupo Empresarial EPM a implementar sistemas de gestión normalizados para garantizar la rentabilidad del negocio y fiabilidad de los resultados de cara a sus grupos de interés.

Hoy en CENS se implementan ya sea por requisito de ley, directriz del Grupo Empresarial EPM o iniciativa propia, cerca de siete (7) sistemas de gestión los cuales deben gestionarse de manera eficaz y una manera de hacerlo es haciéndolos compatibles entre sí, de forma que permita establecer objetivos alineados, una visión global de los sistemas, optimice los recursos y facilite la toma de decisiones.

En el 2018 se inició la definición del Sistema de Gestión Integrado en CENS y para ello se realizaron dos estudios, el primero una encuesta aplicada a 185 trabajadores de planta de los niveles directivo, profesional, tecnólogo y técnico, con el objetivo de conocer la Sub Cultura de los trabajadores respecto a los sistemas de gestión de CENS y el segundo estudio, un diagnóstico de integración de los principales sistemas de gestión implementados a la fecha, con el objetivo de identificar el grado de madurez de cada uno, sus brechas y definir acciones para un sistema de gestión integrado.

Los resultados de los estudios junto con las mejores prácticas en Sistemas de Gestión Integrados del Grupo Empresarial EPM, fueron insumos para generar un modelo de Sistema de Gestión Integrado para CENS y un plan de integración de cuatro (4) años, los cuales fueron presentados a la Gerencia General para su aprobación en el mes de agosto.

Dentro de este lineamiento se realizó auditoría interna de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (SGC) y Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) con cubrimiento a todas las regionales y con especial énfasis a los procesos misionales y estratégicos

en su totalidad, así como los de soporte según su importancia y estado de cambios, arrojando que el SGC es un sistema maduro y se encuentra alineado a la planificación estratégica de la organización. Por otra parte, se concluye que el SGSST cumple con lo esperado, y en aquellos casos donde hay desviaciones, se han detectado planes de mejoramiento necesarios para cumplir las expectativas de la compañía.

En cumplimiento de la normatividad colombiana la empresa realiza la auditoría interna por tercera parte para vigilar el cumplimiento y los retos y gestión en esta temática, caso contrario el SGC que requiere ser auditado por organismos certificadores.

Producto de la auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad para las Regionales Cúcuta, Ocaña y Aguachica auditado por el organismo certificador CIDET (Corporación Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico), se ratificó que “El sistema de gestión de calidad de CENS es adecuado, conveniente, eficaz y pertinente para el alcance previsto, fue verificado durante el desarrollo de la auditoría y permite lograr los objetivos propuestos.”, los hallazgos de esta auditoría arrojaron cero (0) No conformidades y por tanto el mantenimiento de la conformidad de nuestra certificación.

Por (15) quince años CENS mantiene la certificación de conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

Uno de nuestros grandes retos para el 2019 es realizar la quinta auditoría de renovación de la certificación, la cual asegura el mantenimiento de nuestro certificado de calidad por otros tres años.



Planes de mejoramiento

La gestión de la mejora fue transformada durante el 2018 por la implementación del Sistema de Información AVANZA que además de generar un nuevo esquema de trabajo en la planificación y seguimiento a las acciones de mejora, fortaleció la apropiación y seguimiento de responsables de procesos en el cumplimiento y efectividad de sus acciones, contando con la participación de 113 trabajadores formados en la administración de la herramienta. Se gestionaron igualmente 1,127 acciones cuyos focos de actuación son los procesos y proyectos.

Nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente



Innovación

Dentro del proceso de mejoramiento de nuestros productos y servicios se destaca durante este año la inclusión y apropiación de tecnologías para facilitar la relación del cliente con el servicio que ofrece CENS, entre ellas se destaca:

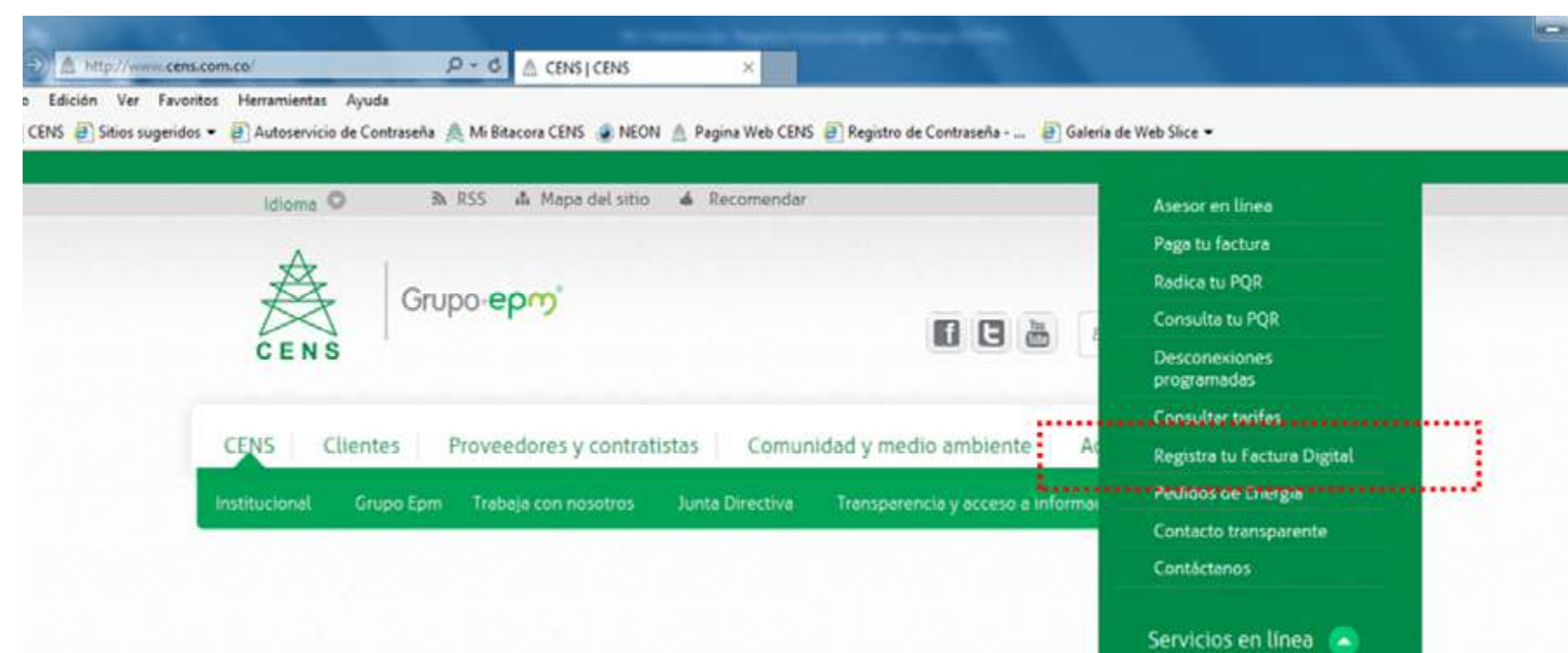
RETOS 2019

Integración al portafolio de modelo de energías renovables y otras iniciativas de innovación.

- Diseñar metodología para establecer el sistema de gestión de la innovación.
- Definición de proyectos por fases enfocados a eficiencia energética.
- Presentación a Colciencias del Proyecto de consolidación de centros de control para la optimización y confiabilidad de la energía.



Factura digital CENS



Automatización de la disponibilidad de atención

En las 49 salas de atención clientes (10 en oficinas principales de Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica y 39 localidades en municipios) se instaló un nuevo sistema de gestión de turnos que facilita la gestión automática de la disponibilidad de los analistas de atención clientes con la finalidad de incrementar la productividad y agilidad en la atención presencial de las diversas salas.

Durante el 2018 se trabajó en la implementación del sistema comercial SAC (Sistema de Administración Comercial) con la finalidad de definir un modelo único comercial a nivel de filiales de energía como ESSA, CHEC, EDEQ y ESSA que facilite una visión de Grupo en la gestión comercial y la obtención de sinergias en los costos de tecnología de información para la solución comercial.





CENS

Grupo-epm

CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO Y GENERACIÓN DE VALOR



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad



GRUPOS INTERÉS

Valor generado y distribuido en grupos de interés

Durante el 2018 contribuimos a generar valor en nuestros grupos de interés. Nos constituimos en una empresa socialmente responsable que refrenda la calidad del servicio como uno de los principales componentes del sector productivo, haciendo énfasis en la reinversión con un 26%. Nuestros empleados también representan para CENS uno de los principales potencializadores del desarrollo y competitividad de la empresa, por lo mismo no ahorramos esfuerzos en invertir en su desarrollo y crecimiento con el 21% de participación. Los proveedores y contratistas reciben valor con amplia significación, bordeando el 20% de beneficio.

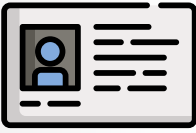
Podemos considerarnos un gran potenciador de la economía de los grupos de interés, tanto de manera directa como por la capacidad de generar una dinámica en la creación del ingreso, gracias a nuestro propósito empresarial.

Conceptos	Diciembre 2018	% Participación
Total Valor Generado	328,920	100%
Valor operacional generado	334,778	102%
Ingresos	695,166	211%
Costos Directos	(360,389)	-110%
Valor agregado generado	(5,858)	-2%
Filiales y Asociadas	2	0%
Partidas Contables	(5,860)	-2%
Valor Agregado Distribuido	(328,920)	100%
Dueño	(42,141)	13%
Empleados	(68,602)	21%
Reinversión en la Empresa	(85,132)	26%
Estado	(42,190)	13%
Proveedores de Bienes y Servicios	(66,645)	20%
Comunidad y Medio Ambiente	(507)	0%
Proveedores Financieros	(23,702)	7%



Dueños

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Dueño, en el 2018 CENS generó dividendos COP\$ 42,141 millones, los cuales serán entregados a sus accionistas.



Trabajadores

CENS promueve el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral, a diciembre 2018 hubo ingreso de 15 nuevos trabajadores, del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia el 21% fue destinado para los trabajadores.



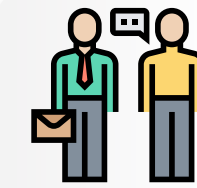
Reinversión en la empresa

La empresa realizó inversiones en mantenimiento en toda su infraestructura eléctrica, garantizando la continuidad del negocio y ser financieramente sostenible. El valor distribuido por este concepto equivale al 26%.



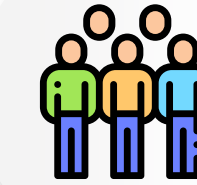
Estado

CENS es uno de los mayores contribuyentes en materia de impuestos de orden nacional y municipal de la región, en 2018 cumplió al 100% con todas sus obligaciones establecidas por la ley, evitando sanciones en contra de la empresa.



Proveedores de bienes y servicios

CENS a través de la contratación de proveedores de bienes y servicios, contribuye con el desarrollo de la región generando empleos indirectos, mejorando la calidad de vida de los Norte Santandereanos; el valor distribuido por este concepto equivale al 20% del total de costos y gastos.



Comunidad y medio ambiente

En 2018 se continúa trabajando con la comunidad y protegiendo el medio ambiente a fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad, con un servicio de calidad. El valor invertido durante este periodo asciende a COP\$ 507 millones.



Proveedores financieros

Con el fin de mejorar la estructura de capital, se adquirieron COP\$ 58,000 millones a largo plazo y COP\$ 27,000 millones a corto plazo para la ejecución del plan de inversión, a diciembre de 2018 se pagaron intereses por valor de COP\$ 24,868 millones y capital por COP\$ 15,000 millones.

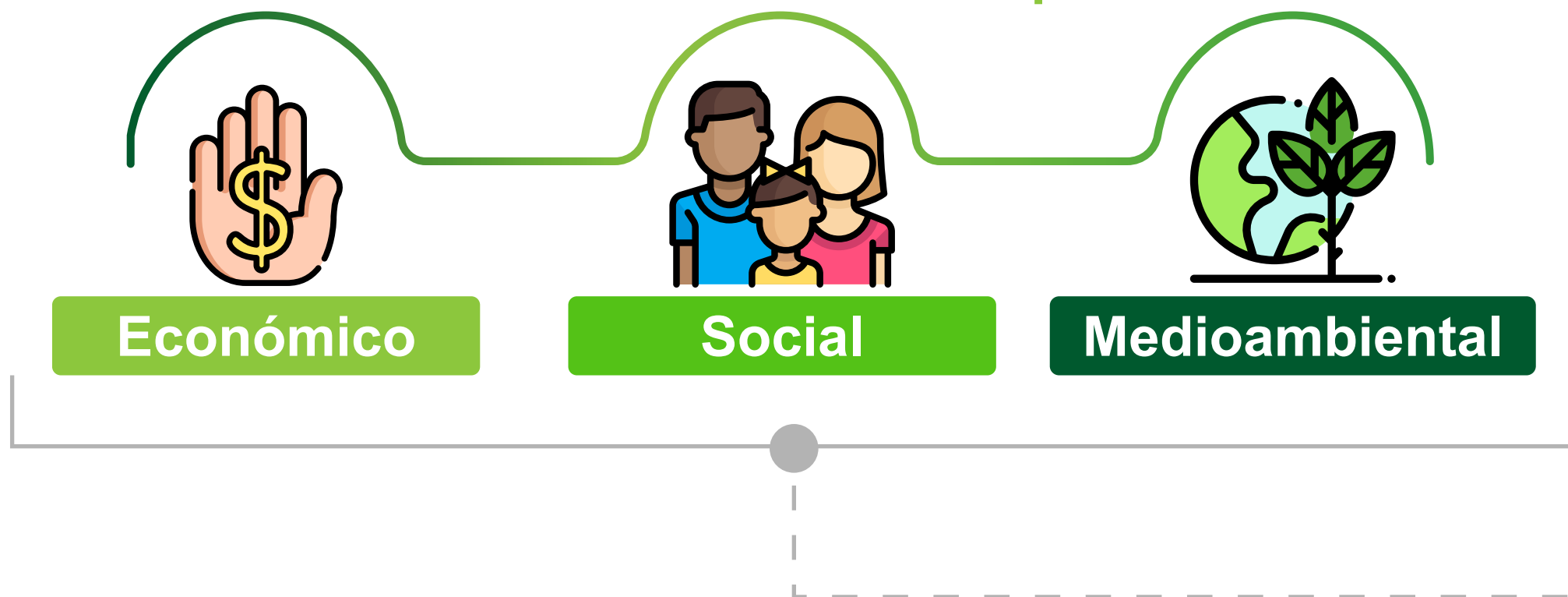
PROGRESO

Contribución al progreso

Nuestro aporte a la sociedad va más allá del valor económico que generamos para nuestros clientes y accionistas, por ello evaluamos y monitoreamos el impacto que generamos a la sociedad y a nuestro entorno.

Las iniciativas que están adheridas a la esencia del negocio son las que garantizan escala, impacto y permanencia, tres características fundamentales en materia de sostenibilidad, es decir, todo lo que hacemos y cómo los hacemos para la generación de valor social, económico y ambiental en los territorios donde se tiene presencia y que contribuyan al desarrollo sostenible. Dichas iniciativas deben ir alineadas al cumplimiento de la Política de RSE del grupo EPM. Para verificar su cumplimiento, se cuenta con la herramienta para tal fin.

Modelo de análisis de impacto



Temas Materiales	Dimensiones	ODS
Solidez financiera	Dimensión Económica	
Acceso y comprabilidad de los servicios públicos	Dimensión Social	
Calidad y seguridad de productos y servicios		
Tarifas y precios		
Clima organizacional		
Derechos Humanos		
Contratación Responsable		
Transparencia		
Agua y biodiversidad	Dimensión Ambiental	
Estrategia climática		
Energías renovables		

17 AVANZAR PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

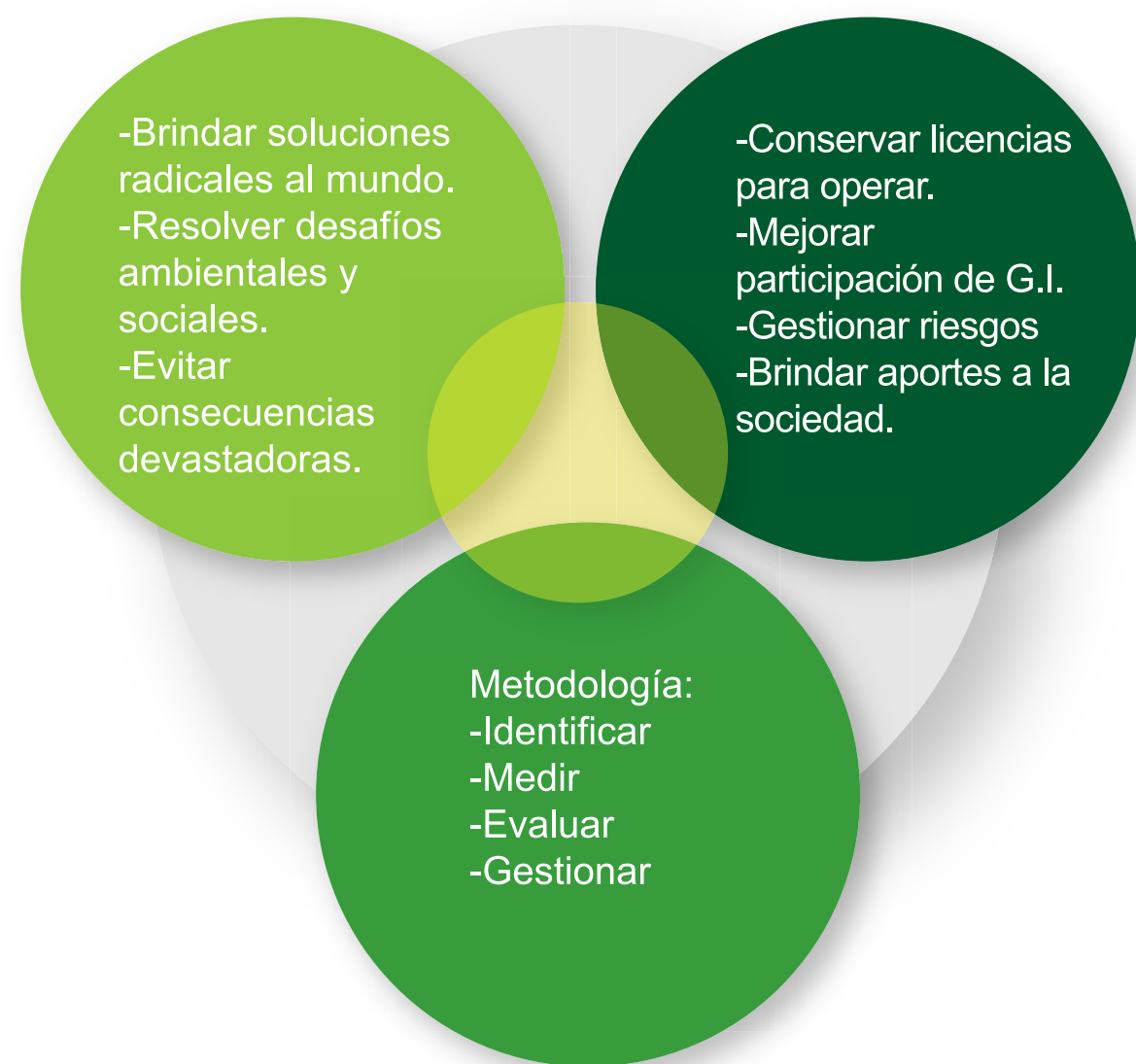
Medición de impactos

La política de RSE establece en su lineamiento 9:

“L9. Medición de la gestión y de los impactos: El desempeño socialmente responsable de EPM será medido y reportado a los grupos de interés y otros públicos en general, con métricas definidas y alineadas con estándares aceptados internacionalmente”.

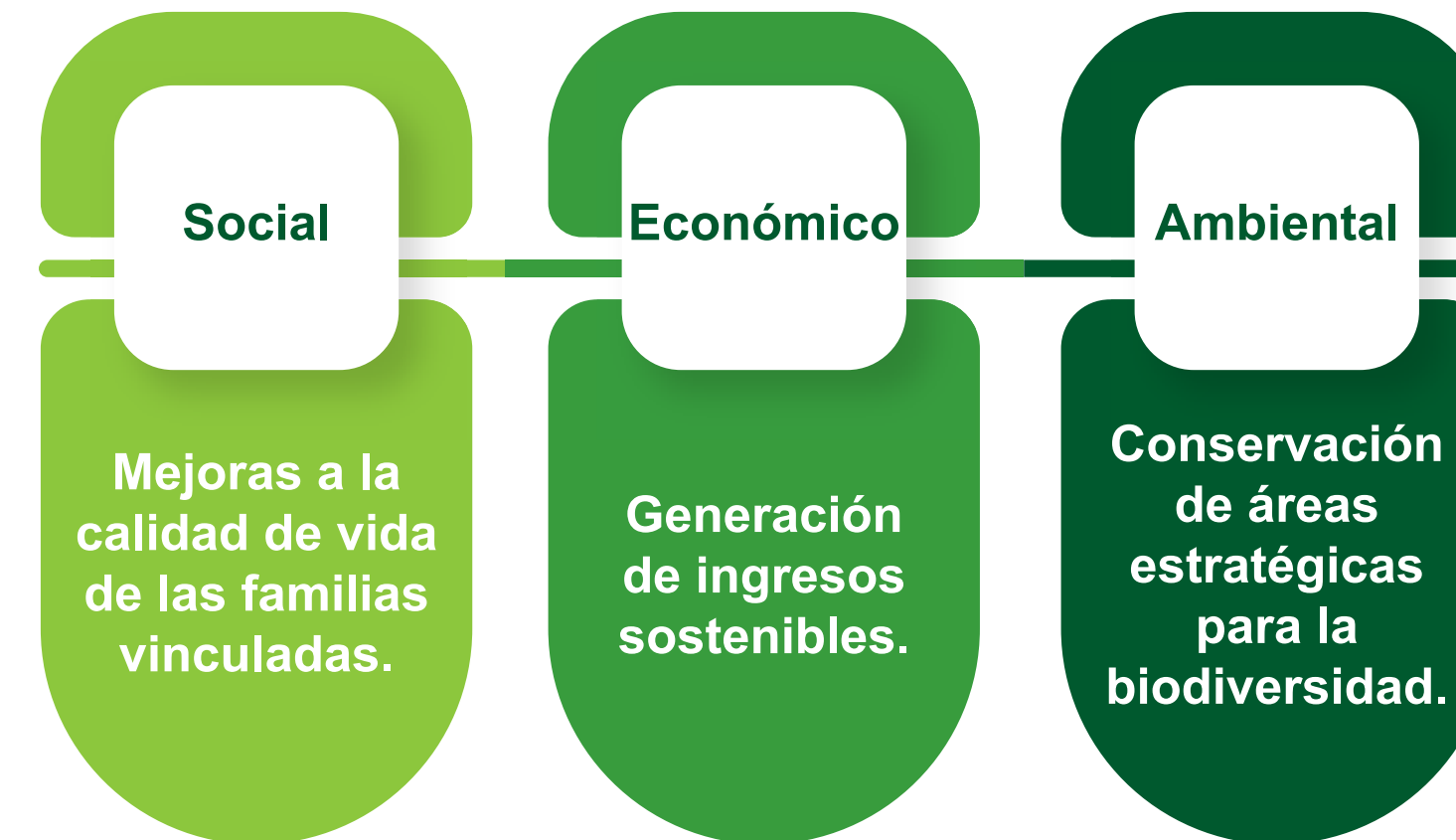
Así mismo, se encuentran definidos los criterios de implementación de la Política de RSE, a través de un instrumento desarrollado por la Gerencia de Desarrollo Sostenible, el cual permite identificar su grado de aplicación en los diferentes programas o proyectos que la empresa formula.

Propósito de medición de impactos para la Sostenibilidad

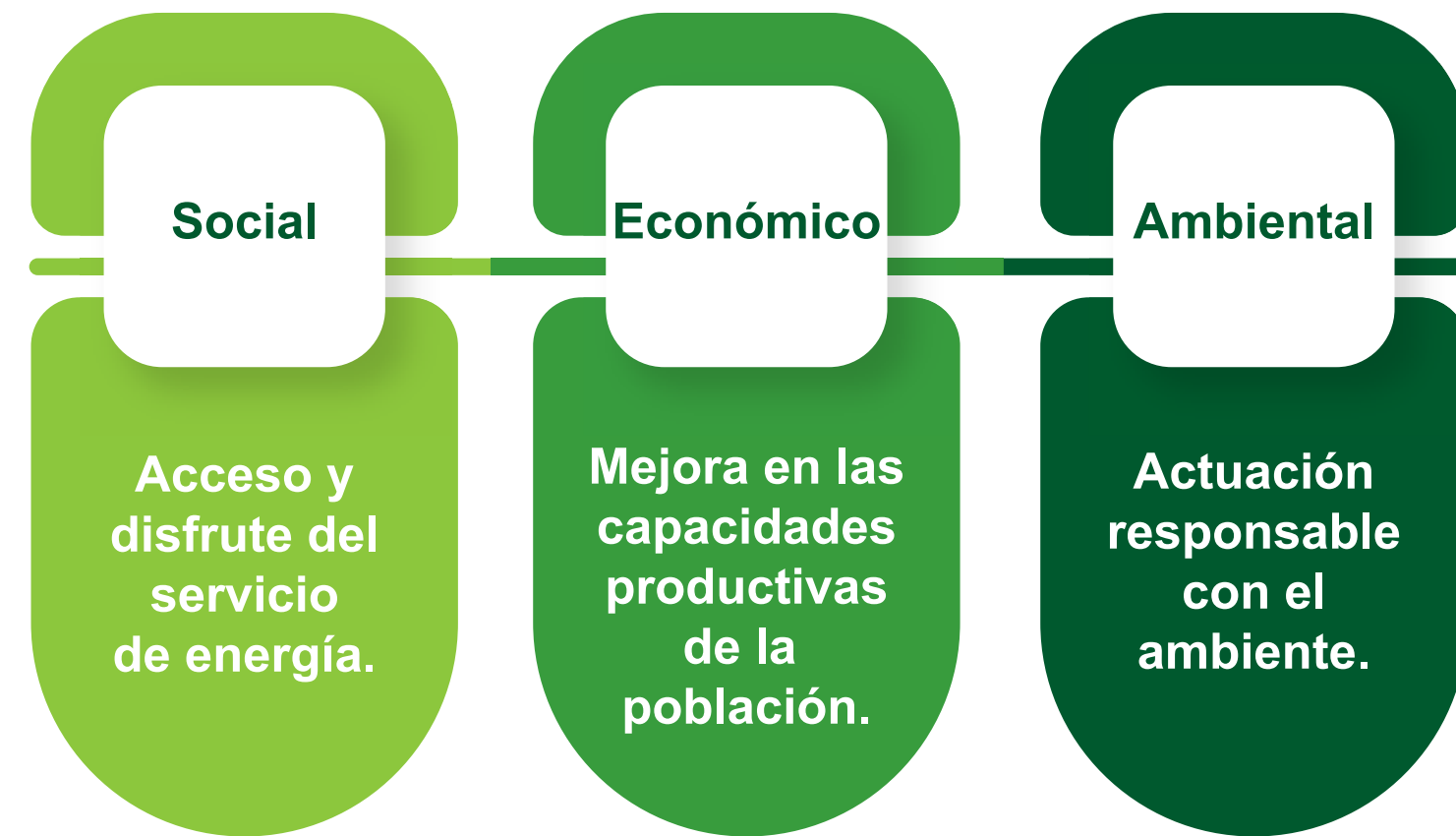


Durante el 2018 se dio el punto de arranque a la medición de impactos en cuatro (4) iniciativas voluntarias, teniendo en cuenta los aspectos sociales, ambientales y económicos:

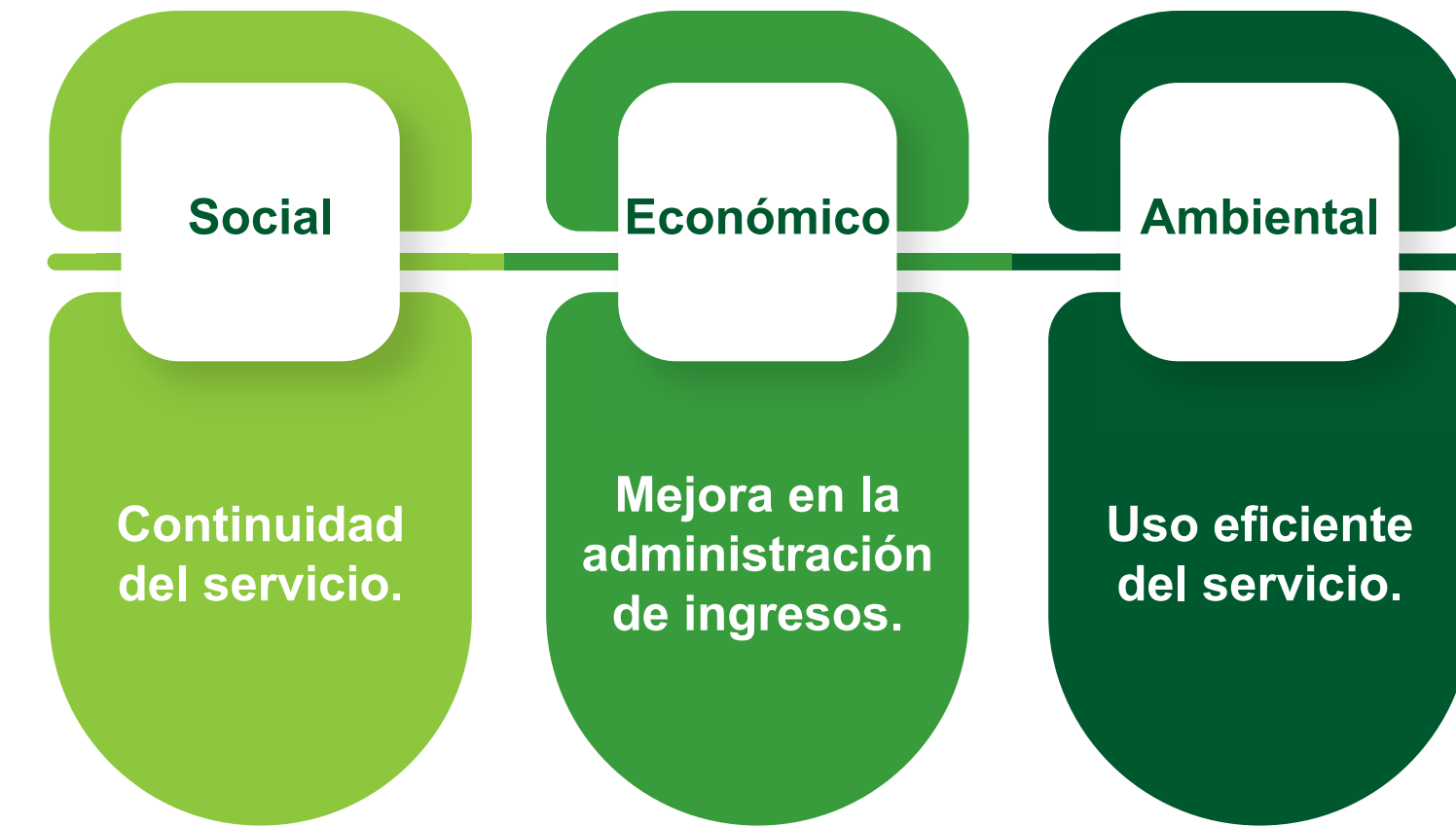
BanCO2



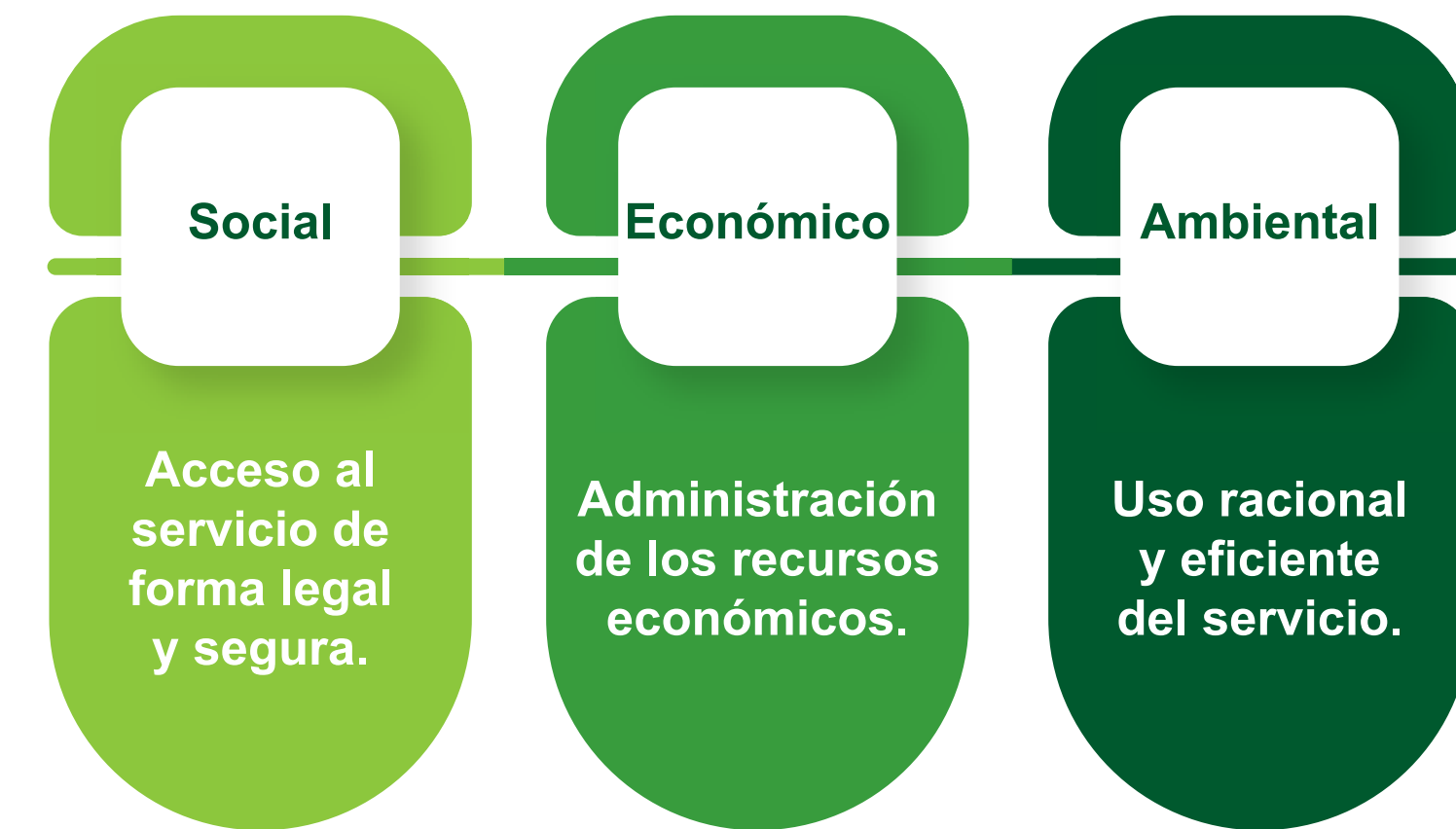
Proyectos de Electrificación Rural



Paga a tu medida



Energía recargable



Ver video Energía recargable



ECONÓMICO

Impacto económico (PIB) •

CENS es uno de los motores de progreso más relevantes del departamento. De acuerdo a nuestros cálculos, durante el 2018 la contribución al PIB de Norte de Santander por CENS fue de 2.1%.

EMPLEO

Impacto en el empleo •

Norte de Santander es una región que ha sido impactada por eventos de tipo social y político, con una alta dependencia de la economía binacional, así como **desempleo e informalidad laboral con 19,2% y 72%** respectivamente. Estar en una región con este perfil significa para nosotros todo un reto dentro de la formalidad y vigilancia que tenemos en el empleo como una forma directa de movilizar los indicadores de desarrollo y competitividad del departamento y área de influencia.

Durante el 2018 generamos empleos a través de contratación directa e indirecta, tal como se muestra a continuación:



Empleos internos
556
(Trabajadores planta)



Empleos externos
2,102
(Contratistas)

TOTAL DE EMPLEOS: 2,658



Valor Agregado Distribuido		
Empleados	68,453	21%
Proveedores de Bienes y Servicios	66,553	20%

IMPACTO

Impacto al estado (contribución fiscal) •

Cumplir con las obligaciones tributarias formales y sustanciales dentro del marco legal, aprovechando los beneficios concedidos en la ley, reduciendo el riesgo de sanciones y actuando con transparencia ante las autoridades tributarias y judiciales.

Como parte de consolidarnos como un negocio responsable los aportes al estado son y deben ser uno de los mayores dinamizadores del desarrollo de la economía e impulsores del bienestar general de la población.

Durante el 2018 se aportó COP\$ 42,190 millones de los cuales COP\$ 6,400 millones benefician al municipio y su área de influencia. CENS es uno de los mayores contribuyentes en materia de impuestos de orden nacional y municipal de la región, en el 2018 cumplió al 100% con todas sus obligaciones establecidas por la ley, evitando sanciones en contra de la empresa



CONTRATACIÓN

Contratación responsable para el desarrollo local

Tema material



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Grupos de interés impactados



Comunidad



Proveedores y Contratistas

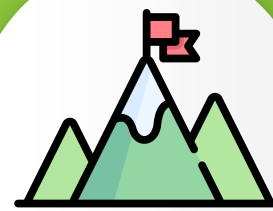
LOGROS 2018



- Revisar las estrategias para fomentar la contratación responsable con proveedores regionales

Incrementar el porcentaje de participación y ejecución de proveedores y contratistas regionales en la contratación de CENS.

- Aplicar el modelo definido en el Ecosistema Sostenible para el Desarrollo de P&C a través de alianzas e iniciativas para fortalecer sus capacidades.
- Estandarizar los requisitos de participación en contratos de CENS para facilitar el acceso del contratista regional y local.



Dentro de la gestión de CENS se resalta la importancia de los criterios de contratación en los cuales se definen las condiciones contractuales que permiten favorecer la contratación de proveedores locales. Los principales factores a tener en cuenta son:

Propuesta económica verificando que exista correspondencia con los valores de mercado de los bienes y servicios ofertados, condiciones sobredimensionadas para las capacidades técnicas y económicas del proveedor, contratación social.

1. Inclusión de nuevos proveedores locales.
2. Reconocimiento de capacidades existentes.
3. Escala de los contratos.

Como acciones importantes en la contratación responsable se resalta:

• Modelo de contratación social

- Depuración del plan de compras durante los meses de marzo a abril de 2018.
- A partir del 18 de julio se programan reuniones con Jefes de estructura, gestores de equipo y Cadena de Suministros con el fin de realizar el seguimiento al plan y poder validar la viabilidad de los procesos que puedan ser objeto de contratación social.

GRI

103-1

RETOS 2019

La contratación responsable para el desarrollo local tiene como foco la definición de criterios y prácticas para promover la sostenibilidad y competitividad de los territorios donde CENS tiene presencia.

Desde el marco de la RSE y el aporte al desarrollo de territorios sostenibles, CENS tiene como propósito apalancar el fortalecimiento de capacidades productivas, la generación de empleo, entre otras oportunidades de crecimiento, ya que es un tema que genera expectativas en los grupos de interés, principalmente en “Proveedores y Contratistas”



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

113

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad

Implementación de estrategias para fomentar la contratación responsable con proveedores regionales •

- Elaboración de “GUÍA REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN” para determinar y verificar los requisitos de participación acordes a cada proceso de contratación.
- Diseño de boletines CENS.com “Informativo Proveedores” a través del cual se dio a conocer cambios importantes en la normatividad aplicable a los procesos contractuales, implementación del nuevo sistema de contratación y gestión de proveedores ARIBA, así mismo se brindaron recomendaciones que le permitirá a los proveedores de la región ser más competitivos aumentando la probabilidad de contratar con CENS.
- Inclusión en las condiciones generales de los procesos de contratación la obligación de dar cumplimiento al Código de Conducta para proveedores y contratistas, la Política de RSE y la Política institucional de Derechos Humanos, asegurando que proveedores y contratistas garanticen que sus empleados, representantes y grupos de interés comprendan y cumplan los lineamientos relacionados con derechos humanos, estándares laborales, protección de información, calidad y medio ambiente, prevención de la corrupción y el soborno.

- Como factor de desempate en procesos de selección y adjudicación de contratos se incluye, la selección de oferta del proponente que tenga en su nómina por lo menos un mínimo de 10% de sus trabajadores en condiciones de discapacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades e inclusión social.
- Semanalmente se publica a través de las redes sociales, los procesos de Solicitud Publica de Oferta, de procesos de contratación que se planean gestionar en el corto plazo, para promover la pluralidad de oferentes e inclusión de proveedores de la región.



Espacios de relacionamiento



Fortalecimiento y desarrollo

- Se realizó un Encuentro con proveedores y contratistas locales, regionales y nacionales, la temática contempló: Gestión Ética Empresarial (Contacto transparente, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Comité de Ética, Manual de Conducta Empresarial, Código de Conducta para Proveedores del Grupo EPM), Proceso de Contratación a través de ARIBA, Plan de Compras 2019, Muestra empresarial.

El evento comprendió tres espacios, así:

- Charlas técnicas** logrando atender las necesidades de los negocios de CENS ofreciendo espacio de relacionamiento. (Facilitadores Schneider Electric y ABB).
- Presentación tipo auditorio.**
- Muestra empresarial** en el que veintitrés (23) proveedores trajeron ofertas novedosas de bienes y/o servicios de interés para el sector eléctrico.

Expositores:



Iniciativas para promover el desarrollo de P&C locales

Reuniones con potenciales aliados estratégicos



ANDI CÚCUTA

Objetivo de formular una propuesta de formaciones con el SENA para los PyC regionales-locales en temas como Aspectos de Estrategia, Relaciones con el cliente, Sostenibilidad, Operaciones, Cadena de suministro, Gestión de calidad e Innovación.



PROEMPRESAS

Se realizó reunión con ProEmpresas con el objetivo de construir la propuesta para participar en la convocatoria de INNPULSA "INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD A TRAVES DE LA INNOVACION" y elaborar un programa de fortalecimiento en INNOVACIÓN para PyC.



COMFANORTE

Se realizó reunión con la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander para identificar oportunidades de sinergia que generen beneficios para proveedores y contratistas de la región.



CAMACOL

Se llevó a cabo reunión con la Gerente de CAMACOL Cúcuta, cuyo objetivo fue identificar oportunidades de Sinergia entre CENS y CAMACOL para formalizar alianzas que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo de los proveedores de la región.

Se identificó la oportunidad de alinear acciones de desarrollo de proveedores de obra y hacer extensiva las formaciones que ellos realizan a los trabajadores de nuestros contratistas, por tal motivo, se coordinará una nueva reunión para concretar acciones y proyectos a ejecutar en la vigencia 2019.

Talleres realizados



Talleres Innovación alianza CENS – ProEmpresas

Se programaron talleres enfocados al tema de INNOVACIÓN, los cuales tienen como objetivo compartir y sensibilizar sobre la importancia de la innovación en las empresas, la identificación y reconocimiento de oportunidades dentro de ellas, que les permitan llegar a ser más competitivos en el mercado.



Charla Administración efectiva del tiempo CENS – Comfanorte

Se coordinó con la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE, la realización de un evento para empresas contratistas afiliadas a dicha entidad, para realizar un Charla sobre "Administración efectiva de tiempo", donde también les darán a conocer a todos los empleados de esos contratistas los beneficios que ofrece la caja.

Con estos talleres buscamos generar un espacio para fortalecer conocimientos y habilidades que permitan enriquecer el relacionamiento entre los diferentes actores proceso adquisición de bienes y servicios, principalmente enfocados en lograr calidez y cercanía con los Proveedores y contratistas.

Canales de atención con P&C

Síguenos en:    @censgrupoeppm



Buzón de voz

Teléfono: +57-7 5824444 Ext. 2409



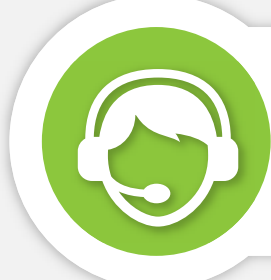
Correo Electrónico

atencion.proveedores@cens.com.co



Página Web

www.cens.com.co



Soporte a proveedores fuera de Medellín

Línea: 018000515552 opción 4 (Ariba y compras menores)

Atención P&C 2do jueves de cada mes

CENS viene promocionando a través de redes sociales, encuentros y correo electrónico, que dispone de un espacio para la atención personalizada a proveedores y contratistas, todos los 2dos jueves de cada mes.

Para obtener el acompañamiento y/o asesoría en diversos temas de contratación (ARIBA, contextualización de contratación en CENS, entre otros) los proveedores agendan su visita a través del correo atencion.proveedores@cens.com.co

• Gestión en la contratación

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

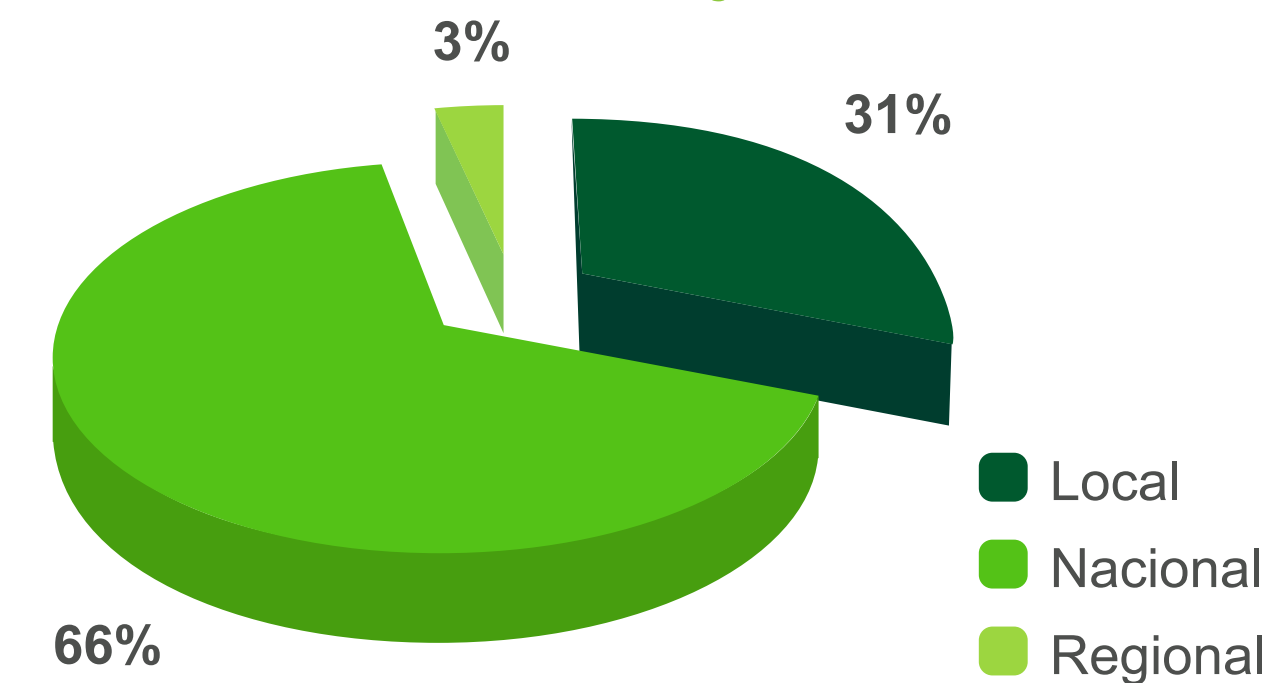
Durante el 2018 se evidencian las contrataciones realizadas así:



CONTRATOS ADJUDICADOS AÑO 2018 (Cifras en millones)

Tipo de proveedor	Cant. contratos	Vr. contratos antes de IVA
Local	128	\$49,678,360,797
Nacional	269	\$154,701,602,677
Regional	14	\$8,331,240,921
Total	411	\$ 212,711,204,396

Cantidad de contratos adjudicados año 2018



FINANCIERA

• Solidez financiera

RETOS 2019

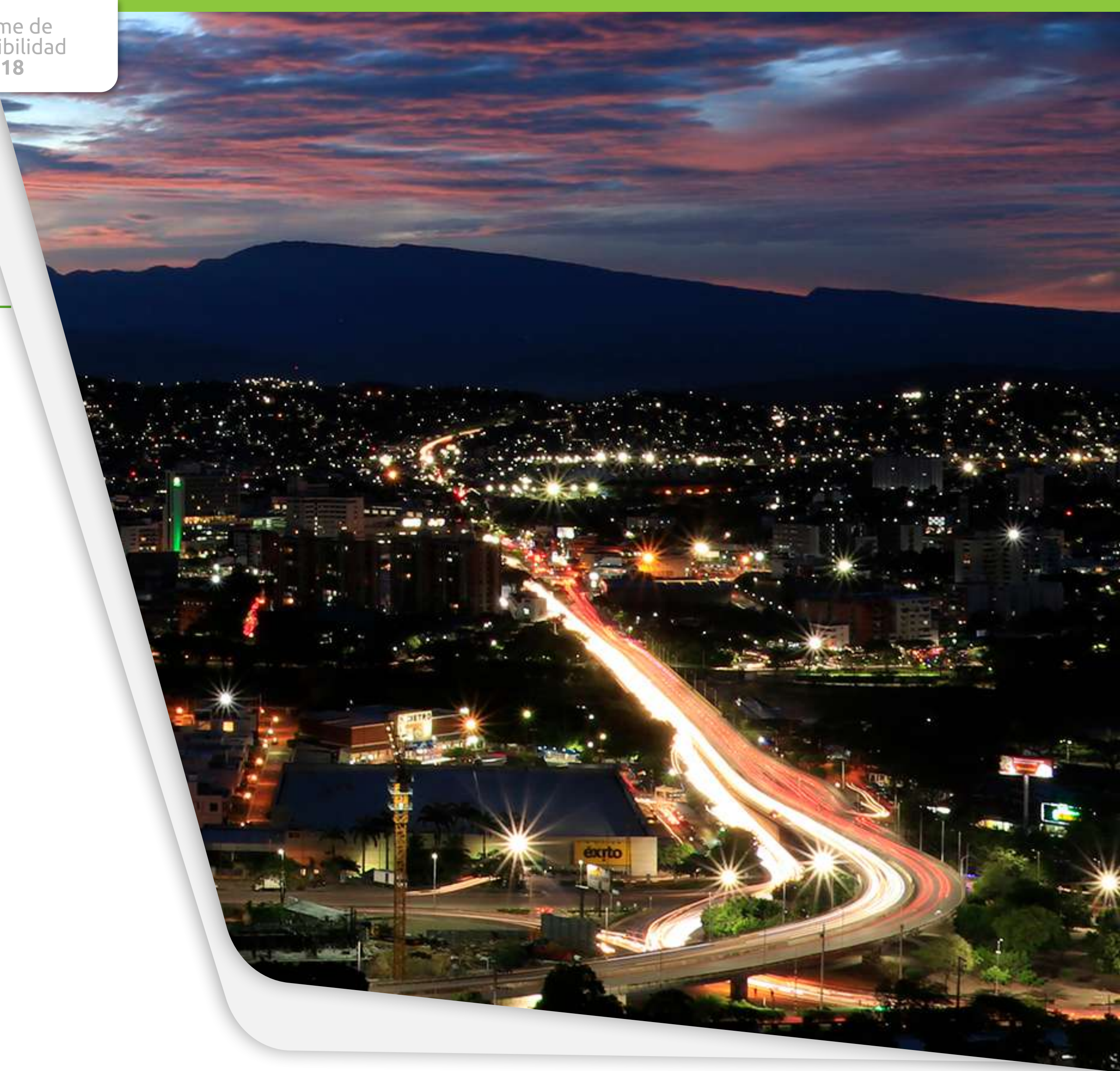
Valor sustentable para los accionistas.

- Rentabilidad de los activos.
- Generación de flujo de caja.
- Fortalecer la estructura financiera (Ebitda/Intereses).
- Identificar la rentabilidad de nuevos productos de portafolio.



La administración de los recursos financieros de CENS requieren una visión prospectiva que integra la prevención de los riesgos asociados a su desempeño y la aplicación de controles que evitan la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con su objeto social o toma de decisiones contrarias a la permanencia en el largo plazo.

Establecer los lineamientos que rigen la gestión financiera con el fin de facilitar su aplicación en CENS atendiendo criterios de oportunidad, calidad, transparencia y confiabilidad de la información.

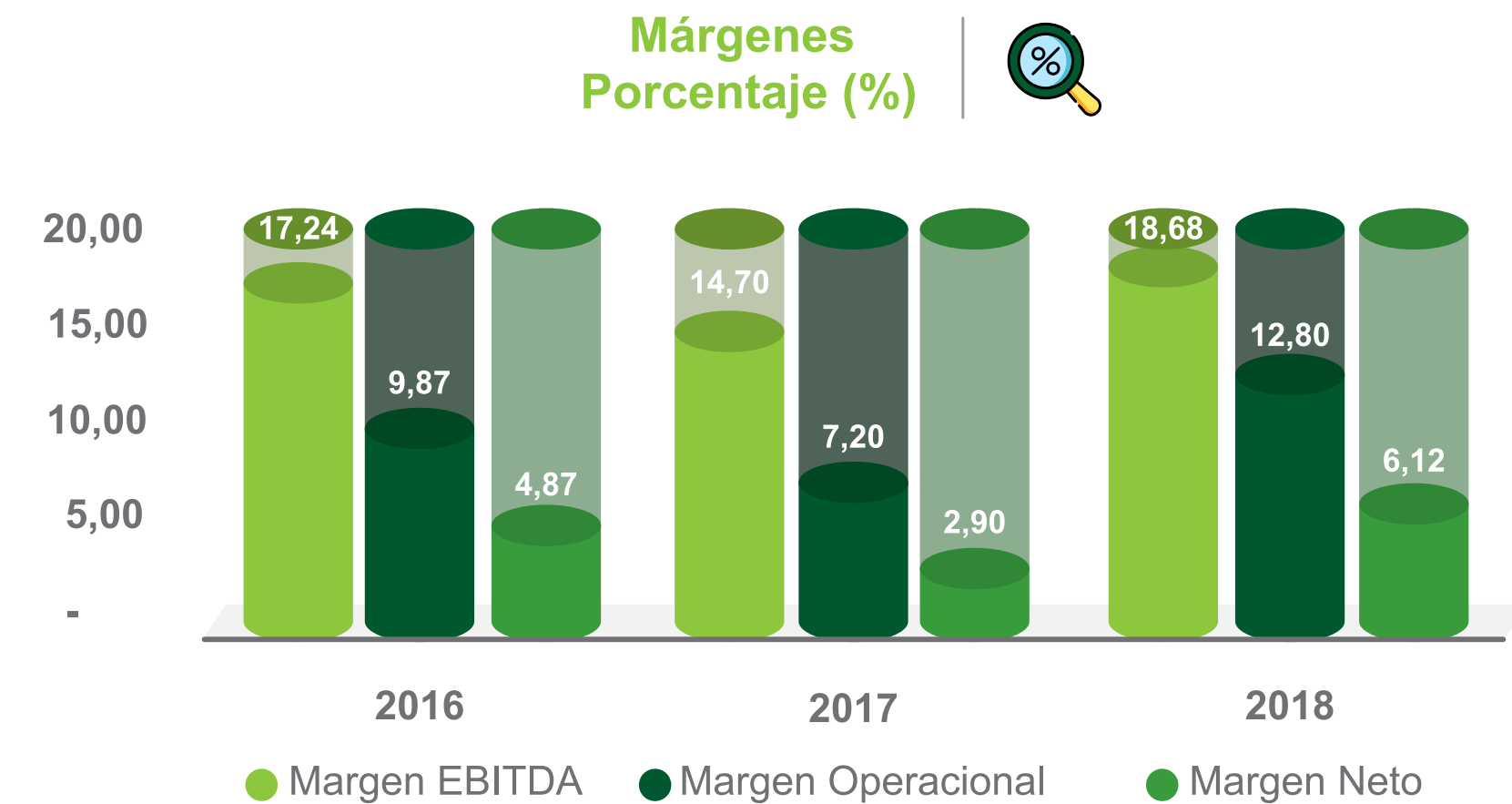


Gestión 2018

- Seguimiento a la Implementación y revisión de normas NIIF15 y 16 de ingresos y contratos de arrendamiento.
- Cálculo del EBITDA por Negocios a partir de junio de 2018.
- Gestión del indicador de actividades por costos ABC en un 99%, superando la meta establecida.
- Rediseño organizacional del área de finanzas para atender las necesidades de la compañía, la regulación y el entorno, y su implementación en el 90%, ampliando el aprendizaje de los procesos y las personas.
- Compra de cartera por parte del Banco Bogotá a Davivienda por COP\$ 117,032 millones y BBVA COP\$ 20,800 millones mejorando la tasa IBR (3 meses) + 4,89% a IBR (6 meses) + 2.98%. Por otra parte, se renegotió la tasa de interés IBR + 4,35% S.V a IBR + 3.35% S.V. con el Banco Popular para el Crédito Comercial por COP\$163,000 millones; representando un beneficio en costos evitados por intereses de COP\$ 31,635 millones en el periodo de la deuda. En el 2018 Los gastos evitados por intereses fueron por la suma de COP\$ 5,242 millones.
- Implementación de estrategias para disminuir el impacto de subcapitalización (Reducción del impuesto de renta de COP\$ 120,000 millones a COP\$ 10,376 millones de las vigencias 2018 al 2025).
- Ahorros en el impuesto de renta por COP\$ 2,683 millones y en el ICA descuentos por pronto pago por COP\$ 234 millones.
- Ejecución de un programa de sensibilización y entrenamiento en el lenguaje y la cultura financiera, a 164 trabajadores de la empresa.
- Gestión de indemnizaciones por COP\$ 194 millones. (Transformador de la Subestación La Culebra COP\$ 143 millones).
- Protocolización de convenio con el Banco Agrario el cual cuenta con más de 30 puntos de recaudos en los municipios de Norte de Santander y Sur de Bolívar, y se estima recaudar un valor mensual de COP\$ 550 millones y 6.400 cupones.

Para la vigencia 2019 se buscará el aseguramiento de la migración de valores al nuevo facturador, conciliar a nivel de cuenta objeto detallada el sistema financiero JDE y el sistema de Nomina SAN y análisis del margen de contribución de los negocios de CENS (Distribución, Transmisión, Comercial).

Indicadores Financieros

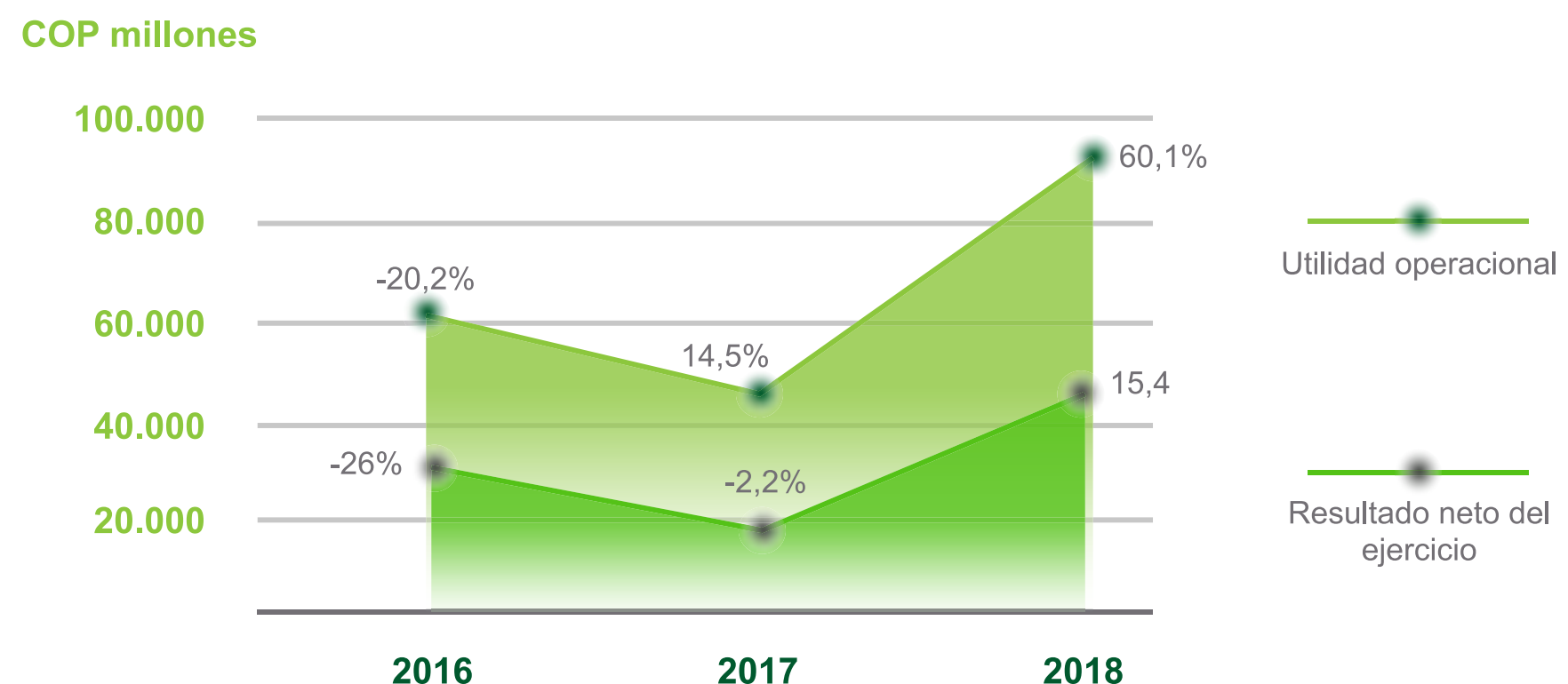


Durante el 2018 el Margen EBITDA, Operacional y Neto presentan un mejoramiento significativo respecto al año 2017, atribuido a los mayores ingresos y gestión realizada en optimización de costos y gastos.



Estado de Resultados Integral - ERI

Resultado del ejercicio 2016 - 2018



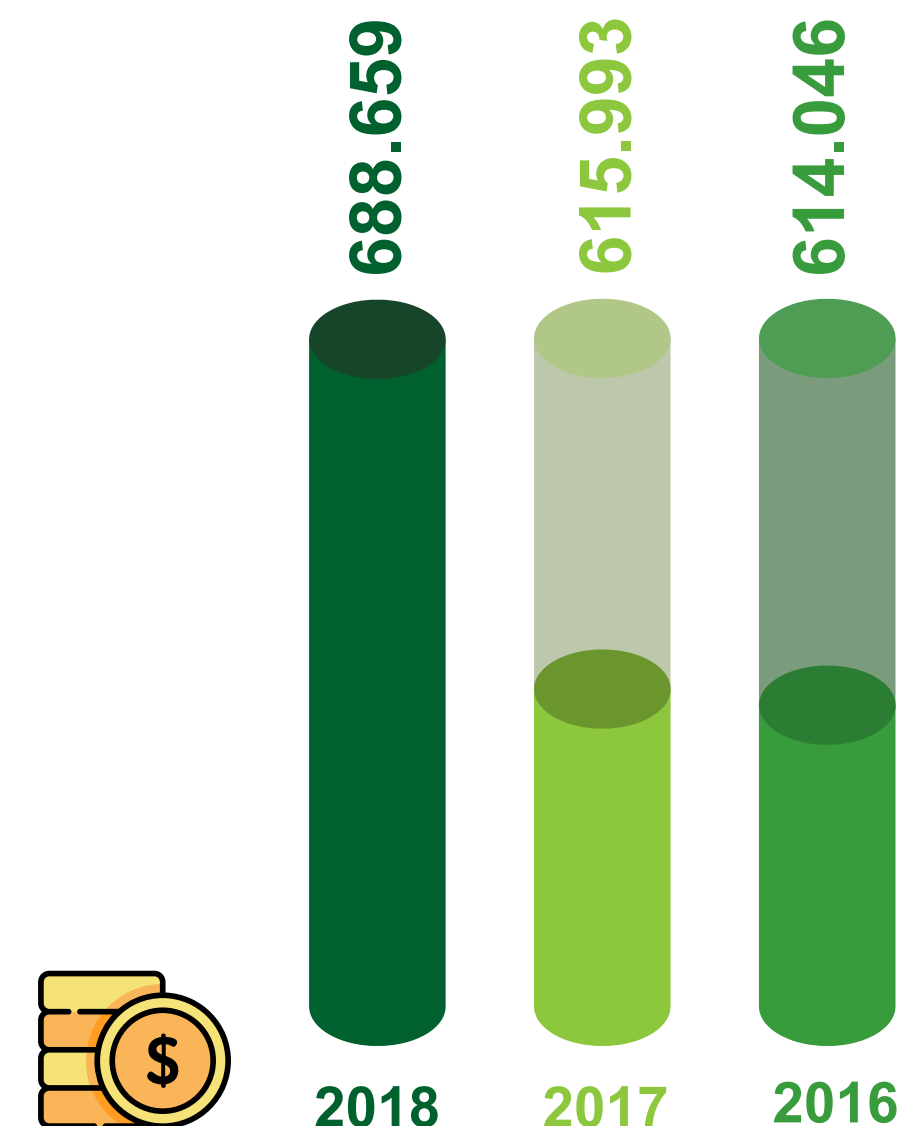
El excedente operacional en el 2018 ascendió a COP\$ 88,079 millones, superior 98% respecto al 2017, teniendo en cuenta que los ingresos crecieron 12%, mientras que el total de costos y gastos creció el 5%.

La variación del excedente operacional se genera por: Mayor valor en ventas en el periodo 2018 producto de una mayor tarifa de venta en \$37/kWh que aportó COP\$ 42,017 millones; bolsa y contratos aumentó COP\$ 6,693 millones, producto de la venta de energía a Enertolima; el plan recuperación de pérdidas de energía ubicó el indicador en 12,83%, mostrando una disminución de 0.67 puntos porcentuales; y las recuperaciones no efectivas, principalmente por la negación del incidente de nulidad presentado por la sociedad CHIVOR S.A. E.S.P. Las erogaciones por costos y gastos solo crecieron COP\$ 29,162 millones, contribuyendo así a una mayor utilidad operacional, principalmente en: Operación comercial COP\$ 20,935

millones, servicios personales actualización prestaciones sociales y el ingreso de nuevos trabajadores en COP\$ 1,656 millones; Órdenes y contratos generado por el desarrollo del objeto social en instalación y facturación y recaudo COP\$ 2,710 millones; Otros gastos principalmente por el menor deterioro de cartera y bajas de activos fijos.

Ingresos

Ingresos Operacionales
COP (\$) millones



Durante el año 2018 los ingresos ascendieron a COP\$ 688,659 millones, con crecimiento significativo de COP\$ 72,666 millones, por lo anteriormente expuesto y el incremento en los beneficios por uso de redes principalmente en los sistemas de distribución local y de transmisión regional.

Costos y Gastos

Costos y gastos 2016 - 2018



COP millones



Los costos y gastos totales ascendieron a COP\$ 600,580 millones, con incremento de COP\$ 29,162 millones respecto al 2017.

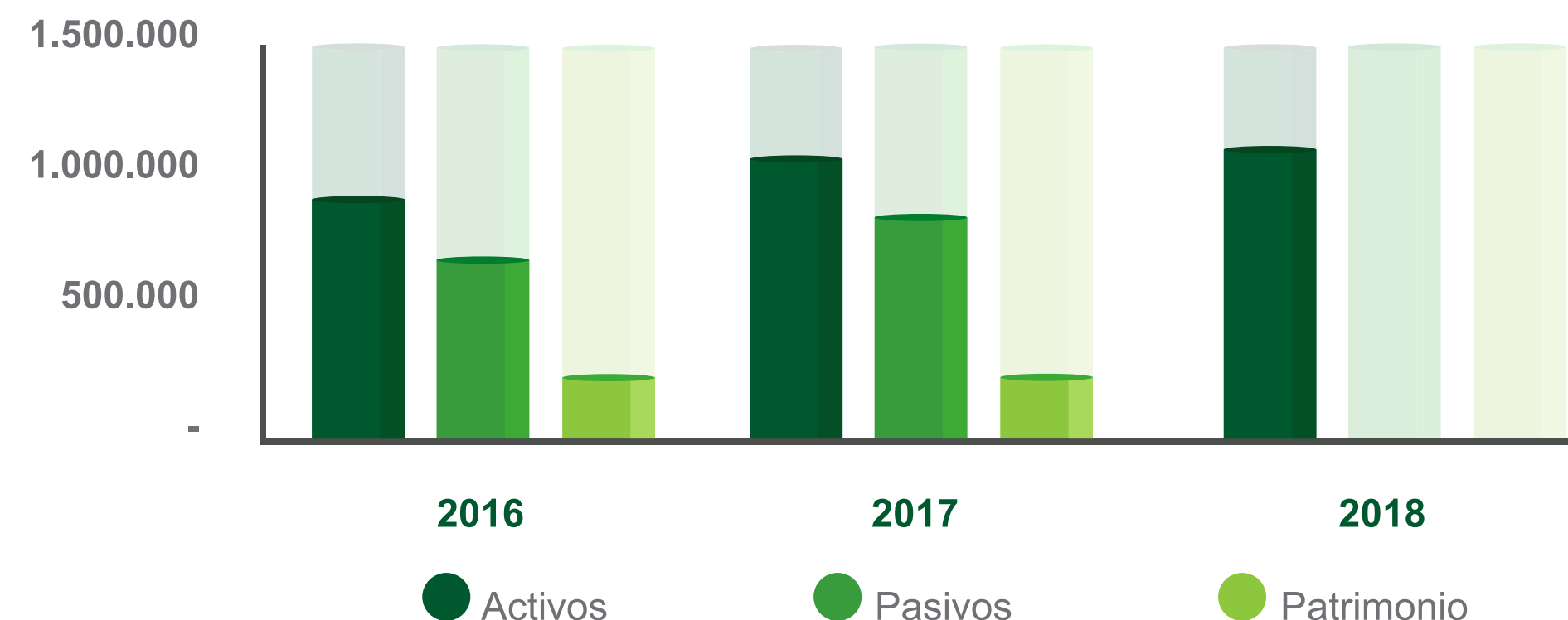
La operación comercial le significó a CENS COP\$ 358,934 millones, superior al 2017 en 6%, resultado del incremento neto de compra de energía en contratos por COP\$ 8,579 millones y los otros costos de operación comercial de COP\$ 12,356 millones de los cuales COP\$ 10,034 millones corresponden a restricciones por menor disponibilidad en el sistema STN, e incremento en el cargo de distribución por mayores activos en el sistema.

Los otros costos y gastos de la operación incrementaron, especialmente por el aumento de SMLV e IPC, entre ellos servicios personales en COP\$ 1,656 millones, al ingreso de nuevos empleados, actualización del costo por interés y costo del

servicio actual; órdenes y contratos en COP\$ 1,753 millones por el costo lectura y facturación debido al aumento del valor de la correría producto del incremento del SMLV y las nuevas acciones en el contrato por energía recargable, por otra parte, otros gastos presentan disminución de COP\$ 3,994 millones por el menor deterioro de cartera y baja de activos fijos.

Balance General

Balance general COP \$ millones



CENS cuenta con activos totales por valor de COP\$ 1,082,356 millones, pasivos totales por COP\$ 852,897 millones y patrimonio de COP\$ 229,460 millones. La estructura financiera de la deuda con terceros respecto a la deuda con los dueños (patrimonio) viene incrementado en 5.2 puntos porcentuales por las inversiones en infraestructura de COP\$ 111,838 millones ejecutadas en el año.

El activo total aumentó en 6% (COP\$ 57,552 millones), principalmente por mayor valor en: Propiedad, planta y equipo COP\$ 67,970 millones, con la correspondiente depreciación del año, otros activos intangibles COP\$ 3,397 millones, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar COP\$ 14,875 millones; no obstante, la

disminución en el rubro de efectivo en COP\$ 14,173 millones y Activos por impuestos sobre la renta corriente COP\$ 8,255 millones.

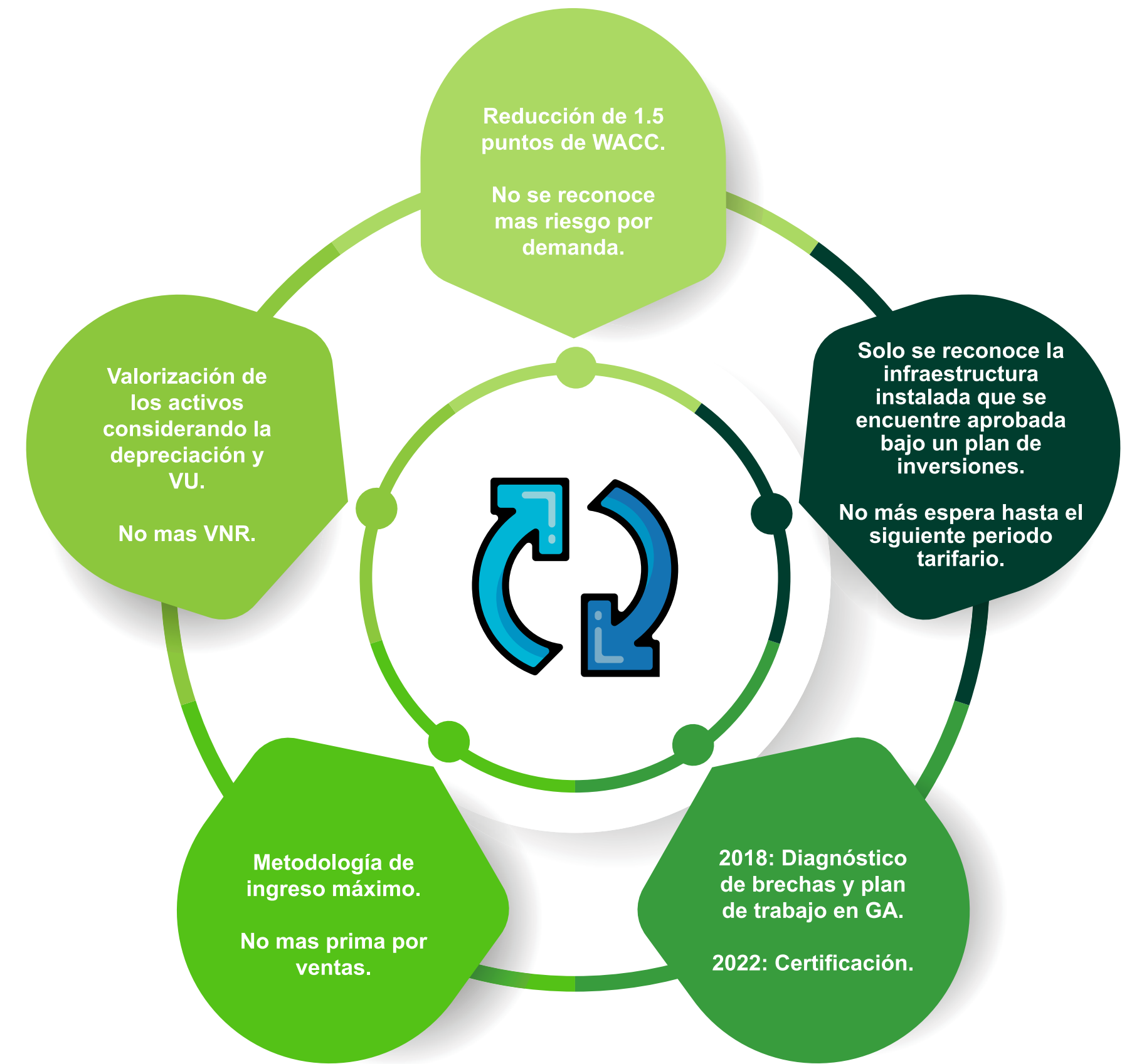
El pasivo incrementó en 4% (COP\$ 36,500 millones) generado principalmente por Créditos y préstamos en COP 74,422 millones solicitados para financiar la inversión y la disminución en los rubros de: Acreedores COP\$ 9,643 millones; Beneficios empleados COP\$ 7,062 millones, por cambio en los supuestos financieros COP\$ 1,818 millones en la tasa de descuento y supuestos por experiencia en COP\$ 3,202 millones debido al incremento de las pensiones pasando del 2017 de 3% al 2018 de 5.74%; Impuesto diferido neto COP\$ 6,312 millones y Provisiones COP\$ 15,061 millones principalmente por el proceso terminado de CHIVOR.

El patrimonio aumentó COP\$ 21,052 millones atribuido a las utilidades generadas del año que ascienden a COP 42,141 millones, al reconocimiento del pasivo por COP\$ 19.288 millones (Utilidad año 2017 COP\$ 17,653 millones y liberación de reserva del artículo 130 COP\$ 1,635 millones) y el otro resultado integral neto por COP\$ 1,800 millones.

Regulación y aseguramiento de ingresos.

La resolución CREG 015 de 2018, determina las condiciones para que los Operadores de Red inviertan nuevos recursos para la actividad de distribución de energía eléctrica, con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta a todos los usuarios del Sistema Interconectado Nacional.

Cambios de mayor impacto para CENS:



CENS tendrá el reto de integrar la metodología de ingreso máximo, valorar los activos de acuerdo a la depreciación y VU, el impacto de la reducción d 1.5 puntos de WACC, el reconocimiento de infraestructura instalada bajo un plan de inversiones y la certificación en el Plan de trabajo de Gestión de activos.

Durante el 2018, se gestionó la estrategia para diseñar el cierre de brechas de la empresa, que se cimenta sobre la coordinación interdisciplinaria con los equipos de

trabajo del negocio y de soporte, divulgación de los requisitos, contenidos y plazos para la entrega de la información necesaria para la aprobación de los ingresos del periodo 2019 al 2023, cumpliendo con la documentación solicitada en la Circular 029 y 051 de 2018.

La mayor dificultad consistió en la necesidad de estructuración de inventarios unidades constructivas y las debilidades encontradas para la formulación del plan de inversiones con los soportes requeridos.

El mayor riesgo para CENS es el incumplimiento en la planificación de la ejecución de los proyectos que conforman el plan de inversiones, perdidas y electrificación rural y también el comportamiento de los indicadores de calidad si las intervenciones no se ejecutaran en los circuitos priorizados por las metodologías de criticidad de gestión de activos.

Nuestra mayor oportunidad es el aseguramiento de los ingresos para los próximos años ya que no se dependerá de las ventas de energía, sino del mejoramiento de la confiabilidad y calidad en la prestación del servicio.

Los principales retos que CENS tendrá en los próximos años respecto de la Resolución CREG 015 de 2018 se centra en: Propiciar la transformación cultural para favorecer la adaptación a la nueva reglamentación, considerando la integración de la nueva reglamentación en los procesos de la organización, en el plan de inversiones y pérdidas, impactos en la tarifa y reportes al SUI.





Plan de inversiones

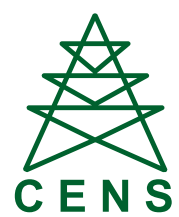
Con base en el nuevo marco regulatorio establecido para el negocio de distribución de energía y reglamentado mediante la resolución CREG 015 de 2018, CENS como OR presentó a la CREG un Plan de Inversiones con un horizonte de cinco años (2019–2023). El plan asegura los ingresos en el negocio durante el nuevo periodo tarifario, además garantiza la atención de la demanda y el crecimiento puntual y vegetativo de la misma, con criterios de calidad, confiabilidad y seguridad, contribuyendo así mismo con el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en nuestra área de influencia, destinando COP\$ 459 mil millones durante los próximos años.

Para el año 2019 se estiman realizar inversiones cercanas a COP\$ 117 mil millones destinados principalmente a la ejecución de las obras del plan de expansión del STR las cuales contemplan la finalización de la variante Belén – Ínsula 115 kV y la repotenciación de la línea Ocaña – Convención 115 kV, la reposición y modernización de redes en el SDL y el proyecto de control y reducción pérdidas.

CENS en el 2018 presentó a la CREG un Plan de expansión de cobertura – PECOR para ejecutar en 2019, que brindará servicio a 682 viviendas en 8 municipios de Norte de Santander.

Objetivos del plan de inversiones

- Atender a nuevos usuarios en el corto, mediano y largo plazo.
- Optimizar la operación de los activos existentes.
- Eliminar restricciones técnicas y operativas del sistema.
- Minimizar los riesgos de desatención de la demanda debido a la antigüedad y vulnerabilidad de los activos.
- Mejorar la calidad del servicio de los usuarios.
- Disminuir y controlar las pérdidas no técnicas de energía.
- Renovar tecnologías en el sistema de distribución.
- Implementar y certificar el sistema de gestión de activos para el año 2023.



Ver video Modernización
infraestructura Los Patios



Concepto	Descripción	2019	2020	2021	2022	Total 2019-2022
Reposición Subestaciones y líneas	Reposición puntual de equipos en las subestaciones de energía del sistema eléctrico.	9,097	13,745	13,055	12,563	48,461
Reposición de Redes	Reponer las redes eléctricas de media y baja tensión del Sistema eléctrico.	24,785	28,048	35,322	32,819	120,975
Reposición de Transformadores de Distribución	Cambio de transformadores para garantizar y optimizar la prestación del servicio de energía eléctrica.	1,890	2,464	2,572	2,657	9,583
Automatización del SDL	Instalación e integración al SCADA de elementos de corte y maniobra en las redes de distribución.	7,182	689	2,462	962	11,294
Plan de Expansión STR, STN	Construcción de obras eléctricas en el STR y STN para mejorar la confiabilidad del sistema eléctrico.	24,078	33,939	38,284	24,589	120,891
Expansión de Redes	Expandir redes de media y baja tensión para atender solicitudes de servicio de los nuevos Clientes y proyectos.	2,593	2,202	1,772	4,565	11,133
Electrificación Rural	Expansión de red de media y baja tensión para ampliación de cobertura en la zona rural.	3,566	760	796	1,233	6,355
Control de pérdidas de energía	Implementación de un Programa integral de Gestión y Control de Pérdidas no técnicas.	29,879	24,817	26,321	14,612	95,628
Subestación 34,5kV Campo II	Construcción de una subestación de 34.5 kV/13.8 kV para mejorar calidad del servicio - Tibú.	6,822	-	-	-	6,822
Subestación 34,5kV Gamarra	Construcción de una subestación de 34.5 kV/13.8 kV para mejorar calidad del servicio - Gamarra y Morales.	4,990	-	-	-	4,990
Consolidación de centros de control	Consolidación de los centros de control de los negocios de EPM en Colombia.	2,525	1,195	-	-	3,720
Nueva Subestación Ocañita 34.5/13.8 kV	Construcción de una subestación de 34.5 kV/13.8 kV para mejorar calidad del servicio - Provincia de Ocaña.	497	6,125	-	-	6,622
Normalización Subestación Sevilla 115/34.5 kV e Interconexión A 115 kV	Normalización Subestación Sevilla para garantizar la seguridad y confiabilidad en la prestación del servicio público de energía eléctrica.	-	1,766	4,462	6,688	12,915
Total, inversiones infraestructura		117,904	115,751	125,045	100,688	459,388



Sistema de Gestión de Activos •

El Plan Estratégico de Gestión de Activos (PEGA) describe como la planeación estratégica del negocio y las expectativas de los grupos de interés se traducen en objetivos de gestión de activos de alto nivel.

Estos objetivos definen los resultados de un enfoque sostenido hacia la obtención y utilización de información y conocimiento en todos los aspectos para la gestión de activos físicos productivos en CENS.

Los Objetivos de Gestión de Activos y sus metas se incorporan en el plan empresarial como estrategia para alcanzar los objetivos organizacionales. Esto requiere de una serie de planes de implementación para asegurar la meta propuesta, los cuales tienen hitos de logros intermedios u *“objetivos secundarios”*.

CENS adopta los principios formales de buenas prácticas de gestión de activos que son seguidos por un número creciente de organizaciones en todo el mundo. CENS se prepara para la certificación en la norma Icontec NTC ISO 55001: 2015.

Con respecto al crecimiento, el Sistema de Gestión de Activos (SGA) se gestiona para cumplir con las regulaciones nacionales y municipales, y para proporcionar la capacidad y flexibilidad requerida dentro de los plazos acordados.

Para el 2018 se definió una hoja de ruta en conjunto con la dirección de gestión de activos (GA), donde se definieron los hitos a alcanzar y unas metas en identificación de beneficios. Desde la dirección de gestión de activos se definen en las metodologías para incorporar nuevas prácticas de gestión de activos alineados con los requisitos de la norma ISO 55001, y en cada filial se realiza el ajuste correspondiente para incorporarlas en el sistema de gestión y en los procesos.

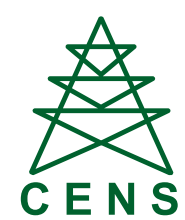
Avances en la Gestión de Activos:

- Decisión empresarial sobre la adopción de la norma ISO 55001 en el sistema de gestión de activos SGA, política, plan estratégico, metodología, comités de análisis de fallas y criticidad en subestaciones y circuitos de distribución con sus respectivos coordinadores y representantes.
- Diagnóstico para establecer el grado de madurez de GA (GMDGA=1.8).
- Revisión, ajuste, y piloto de implementación la metodología de salud del activo y los planes de mantenimiento y comisionamiento.
- Socialización y capacitación del personal de la organización en la aplicación de las metodologías definidas para la incorporación de los criterios de costo, riesgo y desempeño.

La incorporación de este proyecto requiere aumentar el conocimiento empresarial para gestionar la visión compartida sobre los criterios de costos, riesgo y desempeño del activo, situación que puede significar incumplimiento en el cronograma del proyecto.

Como oportunidad se evalúa la posibilidad de alinear los proyectos de la organización con la gestión de activos, y para fortalecer la planeación.

En 2019 se proyecta la elaboración del diagnóstico anual del nivel de madurez y dar continuidad a la aplicación de metodologías de fallas, criticidad y salud de los activos, planes de mantenimiento por parte de los procesos impactados e identificar beneficios.





CENS

Grupo-epm

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable



Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Calidad y seguridad de productos y servicios

Tema material

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Grupos de interés impactados

Clientes y Usuarios

Comunidad

Dueños y Socios

Estado

Proveedores y Contratistas



LOGROS 2018

Se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de regulación y control. En este tema se incluyen la calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como los aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción del cliente y reputación corporativa.

En la determinación de criterios de calidad, continuidad y seguridad del servicio CENS se guía por la norma ISO 55000 para la gestión de activos, con el objetivo de impactar el ciclo de vida de los activos en su Planeación, Diseño, Compras, Almacenamiento, Construcción, Operación, Mantenimiento y Disposición final, ya sean estos realizados con recursos propios o tercerizados.

Maximizar el valor generado por los activos, para ofrecer un servicio de calidad, garantizar la seguridad de las personas, equipos y sistemas y el cuidado del medio ambiente, requiere tomar decisiones en todo el ciclo de vida del activo con criterios de costo, riesgo y desempeño.

De igual forma cumplir las exigencias normativas del negocio, implica el monitoreo de la regulación en las diferentes etapas del ciclo de vida del activo, con criterios de disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, operatividad y disposición final, desde las primeras etapas del ciclo de vida del activo, para una operación segura y eficiente.



- Reducción del SAIDI en 26.95.
- Recuperación de energía por 28 GWh.
- Índice de pérdidas en 12.83%.
- Legalización de 5,747 nuevos usuarios en asentamientos humanos.
- Entrada en operación de Subestaciones Buturama y Gramalote
- Ahorro de COP\$ 2,240 millones por Proyecto de Productividad en Campo.



Sistema Eléctrico más Sostenible y Eficiente

Componente de eficiencia:

- CREG 015: Plan de Calidad (SAIDI - SAIFI), Plan de Inversiones, Pérdidas y AOM.
- Madurez del sistema de gestión de activos.

Componente de sostenibilidad:

- Fomentar al sistema nuevas fuentes de energía.
- Compatibilizar insumos eléctricos con hábitats de alto valor ecológico – Reemplazo de equipos y medición del impacto ambiental de las operaciones.
- Impulsar oferta de eficiencia energética.
- Gestión en la accidentalidad eléctrica en la comunidad a través de estrategias educativas.

RETOS 2019



Mecanismos para la gestión de la calidad y continuidad del servicio

Para gestionar la calidad del servicio se tiene en cuenta la cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio de energía. Siendo para el sector eléctrico uno de los temas materiales de mayor importancia que se expresan en los indicadores SAIDI y SAIFI, cuya gestión le permite cerrar brechas de ilegitimidad y favorecer la permanencia y crecimiento institucional en el área de desarrollo de las operaciones.

El tiempo del servicio se ve continuamente impactado por diferentes causas antrópicas y naturales, sociopolíticas, entre otras.

Mantener un comportamiento de estos dos indicadores de forma controlada implica varias acciones de gestión en las que se incluye:

- El fortalecimiento del sistema eléctrico de CENS que incluye la expansión, reposición y repotenciación de líneas y subestaciones.
- La disponibilidad del activo de transmisión del STN y STR.
- La reposición de infraestructura de redes y transformadores de distribución.
- El control de pérdidas de energía.
- La automatización de redes.
- La consolidación de centros de control.
- El monitoreo de los requerimientos en regulación y control.

SAIDI y SAIFI

	2016	2017	2018
SAIDI	40.04	28.65	26.95
SAIFI	10.79	9.76	10.53

SAIDI



SAIFI



Valores recalculados debido al cambio de metodología por la Resolución CREG 015 de 2018 donde se excluyen los eventos menores a tres (3) minutos. Para armonizar la comparación se ajustan los datos del año 2016 y 2017 los cuales estaban calculados con exclusiones menores a un (1) minuto con base a la resolución CREG 097 de 2008.



Fortalecimiento del Sistema Eléctrico de CENS

Los **Proyectos del Plan de Expansión y Sistema de Distribución Local (SDL)** fortalecerán el sistema eléctrico y garantizarán la energía en Norte de Santander y el sur de Cesar; focalizando la inversión en la modernización de subestaciones, reposición y expansión de redes de alta tensión.

La inversión realizada durante el 2018 en infraestructura en estos proyectos fue:



Proyecto	Meta 2018 de acuerdo a aprobado 2019 (COP millones)	Ejecución a la fecha (COP millones)	% de ejecución sobre la meta
Proyecto Sur del Cesar	13,024	12,005	92%
Proyecto Repotenciaciones	9,688	9,439	97%
Plan de Expansión	22,712	21,444	94%
Gamarra	2,612	2,450	94%
Campo Dos	4,700	3,396	72%
Gramalote	4,117	3,570	87%
Proyectos SDL	11,429	9,416	82%
VALOR TOTAL	34,141	30,860	90%



Avances del Plan de Expansión 2018



Proyecto	Gestión	Avance
<p>PROYECTO SUR DEL CESAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de la nueva subestación Buturama 115kV 40/47 MVA y compensación capacitiva 115 kV - 5 MVAR. • Normalización de la Subestación Ayacucho a 115/34.5/13.8 kV y una compensación capacitiva 115 kV - 10 MVAR. • Construcción de 43.7 km de la línea Buturama – Ayacucho 115 kV. 	<p>Gestión predial: Adquisición de los predios para la construcción de la Subestaciones Buturama y Ayacucho. Así como 70 servidumbres para la Línea Buturama – Ayacucho 115 kV, las cuales se obtuvieron de la siguiente forma: 27 por vía judicial a través de procesos de imposición de servidumbre de los cuales 15 se encuentra en proceso judicial y 43 a través de negociación directa con los propietarios.</p> <p>Dificultades: Las expectativas de reconocimiento económico de los propietarios de las servidumbres en algunos casos superaba los avalúos comerciales.</p>	<p>Finalización de obras al 100%, cumpliendo en esta vigencia con la construcción de la Subestación Buturama y la línea Buturama – Ayacucho 115 kV.</p>
<p>REPOTENCIACIÓN DE LÍNEAS</p> <p>Este proyecto consiste en el desarrollo de la Ingeniería, legalización y constitución de servidumbres para el corredor de las líneas rediseñadas, desarrollo e implementación de PMA, trámites de licencias y permisos para el proyecto, suministros, obras civiles, montaje, pruebas, puesta en servicio para la adecuada construcción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea nueva Belén – Ínsula 115 kV 21,3 km. • Construcción de línea nueva Variante Ocaña – Convención 115 kV 16,04 km. • Repotenciación de línea Ocaña – Convención 115 kV 16,4 km. • Repotenciación de línea 115 kV Convención – Tibú 79 km. • Repotenciación de línea 115 kV Tibú – Planta Zulia 68 km. 	<p>Gestión predial: Se realizó gestión predial para la construcción de obras en las líneas Belén – Ínsula y Tibú – Planta Zulia 115 kV.</p> <p>En la línea Belén – Ínsula se logró liberar 40 predios de un total de 51 equivalentes a un avance del 78%. Gestionándose 20 de estos predios por vía judicial a través de procesos de imposición de servidumbre y 20 predios a través de negociación directa con los propietarios.</p> <p>En la línea Tibú – Planta Zulia se liberaron 43 predios de un total de 61 equivalentes a un avance del 70%. Gestionándose 12 de estos predios por vía judicial a través de procesos de imposición de servidumbre, 21 predios a través de negociación directa con los propietarios y 10 con poseedores actuales.</p> <p>Dificultades: El contrato para la construcción de la nueva variante en la línea Ocaña - Convención fue suspendido por 121 días debido a frecuentes amenazas e inconvenientes de orden público por grupos al margen de la ley que hacen presencia en esta región del departamento. Adicionalmente el contrato para la Repotenciación de la línea Ocaña - Convención 115 kV estuvo suspendido la mayor parte del plazo contractual y se dio por terminado anticipadamente el 31 de agosto de 2018 debido a estas mismas causas.</p>	<p>El avance es de 69.30%, cumpliendo hitos importantes como la obtención de licencia ambiental para la línea Belén – Ínsula 115 Kv y la finalización de la construcción de la variante Ocaña – Convención 115 Kv.</p>

Avances del Plan de Expansión 2018



Proyecto	Gestión	Avance
<p>PROYECTO GRAMALOTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de subestación 34.5/13.8 kV de 6 MVA de capacidad, configuración barra sencilla, con una bahía de transformador tipo convencional en 34.5 kV y 3 circuitos de salida en 13.8 kV. • Construcción de expansión de red eléctrica rural de media tensión (6.2 kilómetros), de las redes urbanas en nivel I y II para el nuevo casco municipal de Gramalote y de la construcción de redes de baja tensión en red trenzada aérea (16.5 kms) y subterránea (3 kms). 	<p>Gestión predial:</p> <p>1 Subestación Eléctrica: El lote de la subestación con área de 1.600 (m2) se obtuvo mediante permuta de predios realizada entre CENS y el Fondo de Adaptación Nacional.</p> <p>• Redes: En la gestión predial se identificaron 13 predios necesarios para la construcción e implementación de los sistemas eléctricos, implementándose el trámite de permisos de paso y gestiones legales para la imposición de servidumbre. Diez (10) de ellos por negociación directa con los propietarios y tres (3) por imposición judicial.</p> <p>Dificultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la ejecución de obras civiles en la subestación eléctrica por condiciones climáticas. • La construcción de redes urbanas dependió directamente del desarrollo de la obra de urbanismo y vivienda que adelantaba el Fondo de Adaptación Nacional en el nuevo casco urbano de Gramalote para 1000 nuevos usuarios, la cual presentó varios retrasos. 	<p>Avance de 97.73%</p>
<p>PROYECTO GAMARRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de subestación 34.5/13.8 kV de 10/12 MVA, configuración barra sencilla tipo convencional en el patio de 34.5 kV y 3 bahías configuración convencional en el patio de 13.8 kV. • Expansión de 12 km de red en 34.5 kV calibre 336 AWG, desde la subestación Buturama hasta la futura subestación Gamarra, de los cuales 10 km son construidos en doble circuito; el segundo circuito de red a nivel 13.8 kV será en calibre 266 AWG. • Expansión de 8.48 km de red de media tensión a 13.8 kV en calibre 266 AWG. 	<p>Gestión predial:</p> <p>Para la construcción de la Subestación Gamarra se adquirió un predio de 1400 m2, el cual está ubicado en la vereda La Estación, del Municipio Gamarra.</p> <p>Redes de distribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se obtuvieron dieciocho (18) permisos de paso, para la construcción de la red de 34.5 KV correspondiente a un tramo de 4.7 km que conectará la subestación Buturama y la Subestación Gamarra. • Se tramitó permiso de uso de franja de vía: el permiso se encuentra en trámite ante INVIAS y corresponde a un tramo de 7.6 km de vía que conecta a los Municipio de Aguachica y Gamarra. • Gestión de imposiciones: se adelantaron procesos de imposición a 7 predios que se encuentran en el trazado proyectado correspondiente a una longitud de 3.8 km. <p>Dificultades: Obtención del permiso de uso de zona de franja de vía ante INVIAS, ocasionando atrasos y reprocesos en la emisión de este por cambios administrativos.</p>	<p>Avance 69.42%</p>

Avances del Plan de Expansión 2018



Proyecto	Gestión	Avance
<p>PROYECTO CAMPO DOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de una subestación 34.5/13.8 kV de 10/12 MVA, configuración barra sencilla tipo convencional en el patio de 34.5 kV y 3 bahías configuración convencional en el patio de 13.8 KV. • Expansión de aproximadamente 25.9 km en doble circuito (34.5 kV – 13.8 kV) en calibre 336 AWG y 266 AWG respectivamente, de los cuales 10.7 km en red semi-aislada y 15.2 km en red desnuda desde la subestación Tibú hasta la nueva subestación Campo Dos. • Expansión de 2 km de red de media tensión a 13.8 kV en calibre 266 AWG, para salida de circuitos. 	<p>Gestión predial: Para el desarrollo del Proyecto Campo Dos se adquirió un predio con extensión de 1620 m2. El proyecto cuenta con permiso de uso de franja de vía gestionado ante la Gobernación del Norte de Santander. El permiso habilita la ubicación de infraestructura eléctrica (postes) paralelo a la vía Tibú-Cúcuta.</p> <p>Adicionalmente se gestionaron siete (7) permisos de paso para predios ubicados en el trazado de la red eléctrica necesaria para el proyecto.</p> <p>Dificultades: Inconvenientes en los trámites de permisos para la desconexión con otras entidades. La adquisición del predio de la subestación Campo Dos surtió trámites legales ante la Unidad de Restitución de Tierras por la micro focalización de la zona.</p>	<p>Avance 58.25%</p>



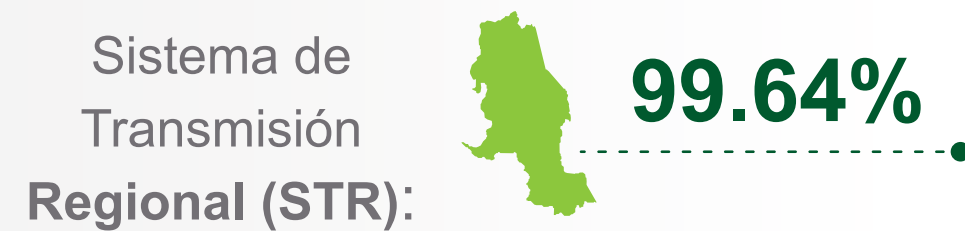
Confiabilidad de los activos

Subestaciones y líneas

La confiabilidad del activo de subestaciones se situó en el 2018 en **99,74%**, obteniendo una disponibilidad de activos del STR de **99,64%** y en el STN de **99,90%**.



Subestaciones y líneas



Así mismo se logró disminuir el **5%** en el indicador de tiempo medio para reparar y aumentar en **8.2%** el tiempo medio entre fallas de equipos de subestaciones.

Los costos de mantenimiento de los activos en estos equipos lograron un año más de vida útil cumpliendo su función a menor costo por mantenimiento correctivo.

La evolución de la tendencia de los indicadores de disponibilidad para Subestaciones y Líneas lograron un avance relevante en el atraso medio en consignas, índice de lecciones incapacitantes, cumplimiento del mantenimiento programado, capacidad de ejecución, desincorporación de activos y cumplimiento de planes de desempeño de nuestro personal operativo.

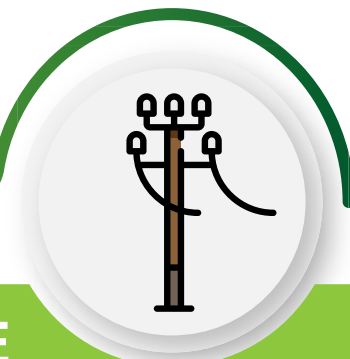
Distribución

Mantenimiento preventivo y reposición de infraestructura

Con un 99% de ejecución se dio alcance a lo planeado en el Plan anual Operativo 2018 para Cúcuta y regionales, con el fin de mantener el control de las actividades apuntando a mejorar consecutivamente los indicadores de calidad y asegurando la continuidad del servicio de energía eléctrica prestado en nuestra área de influencia. De lo anterior, se destacan los siguientes logros:

En el sector urbano de Cúcuta, Tibú, Pamplona, Ocaña y Aguachica se podaron 118,524 árboles buscando prevenir el acercamiento del componente arbóreo con las líneas y estructuras de Distribución, asegurando continuidad. Así mismo para el sector rural de las regiones mencionadas, se logró el despeje de 5,936 kilómetros de red lineales.

Uno de los ítems más importantes del plan operativo anual 2018 hacía referencia al cambio de postería en mal estado o aquellos que cumplieron su ciclo de vida útil, realizándose el cambio de 3.465 estructuras (postes) de los cuales 2.854 de madera, por fibra de vidrio, metal, o concreto.



**CANTIDAD DE POSTERÍA DE
MADERA CAMBIADA POR REGIÓN:**

Cúcuta: 601 postes
Pamplona: 367 postes
Tibú: 281 postes
Ocaña: 1,272 postes
Aguachica: 333 postes

Se intervinieron 85 arranques para garantizar la calidad del servicio de circuitos o derivaciones de media tensión, se instalaron 210 de cortacircuitos de repetición electrónicos, convencionales, cuchillas seccionadoras y reconectores en puntos estratégicos de Cúcuta y regionales, 65 transformadores que presentaron anomalías, detectadas por analizadores de red y termografía.

La implementación de nuevas tecnologías para la detección de fallas en la red permitió la realización de diagnósticos para llevar a cabo correctivos como

intervención a 45 circuitos y alimentadores de MT por detección de fallas en la red a través de termografía, en Cúcuta y regionales.

Además de 300 kilómetros de red inspeccionadas por medio de aeronaves no tripuladas, en Cúcuta y regionales. (uso de drones).

Dificultades presentadas para la correcta y oportuna prestación del servicio:

- Dificultades de orden público en el sector del Catatumbo lo que generó reprogramación de las actividades planeadas.
- Dificultades de acceso por efecto de condiciones climáticas difíciles (lluvias, deslizamientos, inundaciones, etc).



Vereda El Carmen
del municipio de Sardinita

Mantenimiento correctivo en distribución

Para la atención oportuna de las solicitudes de los clientes y/o usuarios en Cúcuta y regionales, se dispone de las cuadrillas de redes, grúas, carro canasta y turnos de reparación; quienes realizan actividades de tipo correctivo con el fin de reestablecer el servicio de energía eléctrica, en el caso de interrupción inesperada por distintos factores.

A continuación, se relacionan las actividades más relevantes de mantenimiento correctivo no programado:

- Atención oportuna a más de 50.767 eventos fortuitos relacionados con la continua prestación del servicio de energía eléctrica. De los cuales, 17.482 se presentaron en Cúcuta y 33.285 en las regionales.
- En la zona urbana se realizó el cambio de 49 transformadores fallados y 382 para la zona rural. De igual forma, 302 protecciones para transformadores.
- Atención a 12,719 acometidas reportadas por nuestros usuarios a través de los distintos canales de comunicación.
- Reparación de más de 800 estructuras en falla y el cambio de 5.846 fusibles fallados en transformadores de CENS y/o particulares y en arranques principales y derivaciones.
- Reparación de 1,373 líneas rotas o destensionadas y 1,800 ramas del componente arbóreo que se encontraban sobre las líneas de media y baja tensión.
- Atención satisfactoria a más de 4 mil eventos reportados, producto de descargas atmosféricas, condiciones que dificultan la continua prestación del servicio de energía.

Automatización de redes

El proyecto de Automatización de Redes permite el mejoramiento de la calidad del servicio por la adecuada actuación entre los distintos elementos de la red de distribución, minimizando tiempos de falla de circuitos e impactando el menor número de usuarios, lo que conlleva al menor pago de compensaciones por la empresa. En este tema se destaca la actualización e implementación de la configuración de dispositivos de protección y la correcta coordinación de protecciones.

Proyecto “Consolidación Centros de Control”

CENS participa en el proyecto para consolidar los centros de control principales y regionales del negocio de energía del Grupo EPM, cuyo objetivo es optimizar los procesos de operación de los negocios, facilitar la gestión de la tecnología asociada a los centros de control y habilitar el involucramiento operativo a nivel nacional.

Monitoreo de requerimientos en regulación y control

Una vez entra en vigencia la resolución CREG 015 de 2018, CENS ajusta el diagnóstico de la calidad del servicio prestado aplicando la metodología definitiva que regulará durante el próximo periodo tarifario los indicadores de calidad media e individual, así como los incentivos y compensaciones que se originan a causa del mismo. Con esto se alinea un proyecto de grupo denominado “Plan Calidad” el cual busca mejorar la calidad en las redes de media tensión y la continuidad del fluido eléctrico a los clientes de CENS, reduciendo a su vez las compensaciones y energía no suministrada.



Para este propósito se proponen acciones puntuales sobre la red de distribución y los sistemas de información, es decir, incrementar esfuerzos para que los indicadores de discontinuidad estén dentro de los valores de referencia dados por la resolución.

Los circuitos que más aportan a los indicadores de calidad del servicio se encuentran ubicados en zonas rurales de difícil acceso e incomunicación, con cableado aéreo desnudo sensible al comportamiento climático, descargas atmosféricas o afectación debido a la interacción con zonas muy arborizadas y daños causados por el viento.

Se identificaron y valoraron los riesgos asociados a todo el ciclo de vida del plan de mejoramiento de la calidad del servicio en media tensión, con énfasis en las etapas iniciales de formulación y contratación. Igualmente se valoró las consecuencias que aplican al plan tales como Calidad, información e impacto en la reputación y las personas.

RIESGO NIVEL EXTREMO	Ocurrencia de incidentes, accidentes, enfermedad o muerte durante el desarrollo de las actividades a empleados o contratistas.
	Deterioro en los indicadores (SAIFI y SAIDI) debido al cambio en los criterios de exclusión de eventos determinados en la nueva resolución.
RIESGO NIVEL ALTO	Incumplimiento de contratistas de obra.
	Incumplimiento del Costo (Presupuesto Capex- OPEX) establecido para llevar a cabo el Plan en sus fases.
	No alcanzar a cubrir los circuitos identificados con alta criticidad.
	Incumplimiento del proveedor en la entrega de equipos.

Proyecto Productividad en Campo



En 2018 continuó el Proyecto de Productividad en Campo que ha permitido la concientización de los colaboradores en el uso eficiente de los recursos, la búsqueda permanente de la efectividad y eficacia a través de nuevas tecnologías: uso de drones en obras de infraestructura, movilidad a través de terminales portátiles, inicio de la implementación de un nuevo esquema operativo que permite reorganizar los procesos de mantenimiento, expansión, reposición, atención técnica de clientes y pérdidas. Se han logrado ahorros de COP\$ 2,240 millones en el año.

Uso legal y seguro del servicio



Uno de los componentes importantes en el tema de calidad son las condiciones de seguridad y legalidad en el uso de este servicio público.

Mantener la integridad de las personas y de las instalaciones representan no solamente un compromiso responsable del negocio sino coadyuva a evitar costos adicionales tanto para la empresa como para los clientes y usuarios.

La gestión a este nivel permite la intervención en diferentes segmentos y estratos que adquieren el servicio de manera irregular, en condiciones e infraestructuras poco confiables y altamente riesgosas para las personas y su entorno.



Para la empresa es importante reducir las pérdidas de energía a niveles óptimos, desarrollando acciones en reducción, control, macromedición e industria y recuperación vía administrativa.

La gestión que se llevó a cabo durante el 2018 tuvo los siguientes alcances:

- **Reducción:** La acción se centró en la recuperación de energía en circuitos con pérdidas superiores a 2,000 kWh/mes y la vinculación de usuarios de Asentamientos Humanos. Este frente alcanzó una recuperación de **14.8 GWh**. Se destaca el acceso e intervención en zonas de difícil gestión por orden público especialmente en municipios como el Tarra, Convención, Tibú y Sardinata.
- **Control:** El diseño de un esquema por cuadrantes garantizó la sostenibilidad de la recuperación de energía, disminuyó la cantidad de conexiones fraudulentas, mantuvo los bajos niveles de pérdidas en los circuitos, permitió el seguimiento oportuno y la toma de decisiones ágiles en caso de desviaciones significativas frente a los resultados esperados. Este frente logró una recuperación de **6.3 GWh**
- **Macro Medición e Industria:** Su propósito es mantener y mejorar el monitoreo de la energía del sistema, facilitando la identificación de focos de pérdidas y la oportuna intervención, así como el seguimiento a los cerca de 2,000 usuarios con medida indirecta y semidirecta conectados al sistema eléctrico de CENS. Este frente alcanzó una recuperación de **0.71 GWh**
- **Recuperación vía administrativa:** Es el resultado del trabajo conjunto con los equipos de Secretaria General y Soporte Clientes que se materializa en la recuperación de energía no facturada en meses anteriores debido a irregularidades encontradas en las instalaciones eléctricas de los usuarios finales. Esta gestión se lleva a cabo a través de las actas de transacción y de los procesos administrativos

que nacen de las acciones operativas que permiten identificar las instalaciones con irregularidades. Uno de los aspectos importantes de este frente durante la gestión 2018 fue el permanente y fortalecido relacionamiento con la Policía Nacional logrando la aplicación de comparendos policiales por el delito de defraudación de fluidos. Este frente obtuvo una recuperación de **6.5 GWh**.

La recuperación total alcanzada por el Programa de Reducción y Control de Pérdidas de Energía fue de **28 GWh**, obteniendo un índice de pérdidas del OR de 12.83%, frente a una meta de 12.80% lo cual representa un cumplimiento del 99.8%.



Recuperación
de **28 GWh**



Condiciones que impactan la legalidad y seguridad del servicio

La difícil situación socioeconómica de la región, recrudecida por la crisis interna en Venezuela, la presencia de economías ilícitas, el conflicto interno en el Catatumbo y la alta informalidad, han favorecido la cultura de la ilegalidad en las comunidades de gran parte de nuestra área de influencia, motivando a los usuarios a hacer un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, lo cual implica un mayor esfuerzo para disminuir y controlar los niveles de pérdidas de CENS al presentarse un alto porcentaje de reincidencia por parte de los clientes.

Adicional a lo anterior, algunas de las principales dificultades presentadas fue la imposibilidad de ejecutar acciones en zonas con orden público alterado y algunos factores climáticos que impidieron el acceso a ciertos sectores de altas pérdidas.

Transformando la cultura de la ilegalidad

Concebir el servicio de energía como un bien público y generar elementos de cultura legal para el uso racional del servicio de energía fue el principal foco de intervención con este tipo de comunidades en asentamientos humanos y circuitos de altas pérdidas a través de visitas casa a casa y encuentros para socializar requisitos de energización, acceso a energía recargable, uso eficiente de la energía y factura de energía.



16.707 personas comprometidas con el uso legal y seguro del servicio

Riesgos y oportunidades para la cultura de pago

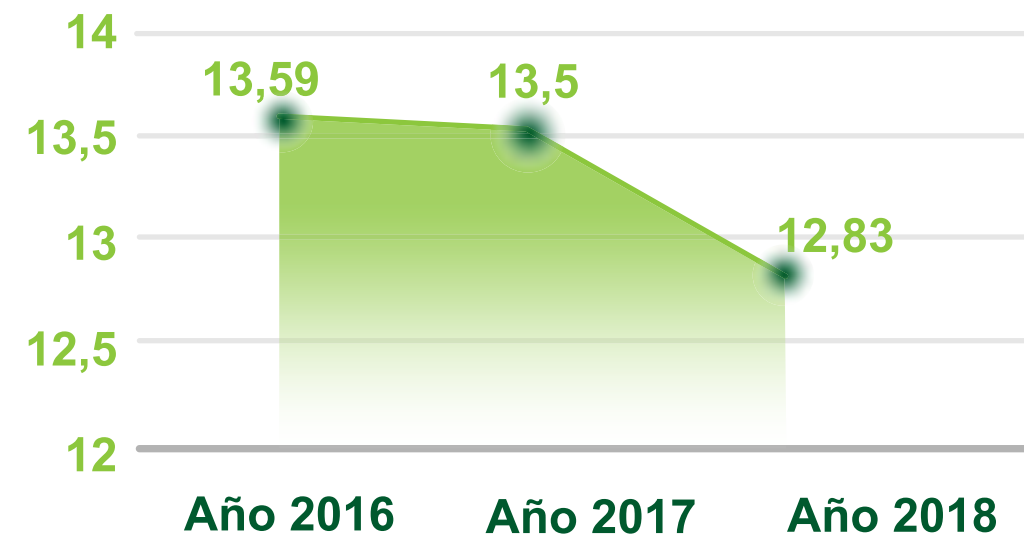
- De igual forma se prevé a nivel nacional el aumento en el costo unitario del kWh una vez entre en vigencia el nuevo esquema de remuneración del negocio de Distribución de Energía (Resolución CREG 015 de 2018), lo cual incrementaría el riesgo de no pago ocasionando aumento de cartera, suspensión del servicio y la auto reconexión de manera ilegal.
- Como oportunidades para la gestión de las pérdidas de energía se aprecian algunos avances recientes en materia regulatoria relacionados con la implementación de la medida inteligente (AMI) en el país, cuya tecnología podría apalancar significativamente esta gestión.

Se realizó la ejecución de 66,934 revisiones y la vinculación 10,060 nuevos usuarios de los cuales 5,747 están ubicados en los diferentes asentamientos Humanos de nuestra área de influencia.



Empresas / Indicador	2016	2017	2018	Variación
CENS				
Índice de pérdidas OR (IPORR)	13.59	13.51	12.83	-5.0%
Índice de pérdidas comerciales	17.04	16.8	16.55	-1.5%

Índice de pérdidas técnicas



Índice de pérdidas comerciales



Viviendo la experiencia del cliente

Una de las razones importantes que otorga fidelización al servicio es la atención integral al cliente, su experiencia de relación, los planes de calidad para mejorarla, los resultados de la medición de su satisfacción son claves para determinar las propuestas de valor. Un servicio fiable, sencillo, de calidad, que les contemos cuánto y cómo les vamos a cobrar; que pongamos a su disposición distintos canales para recargar su servicio, que tengan medios accesibles para poder comunicarse con nosotros (tanto para solicitar información como para manifestar su disconformidad); que les solucionemos sus problemas rápidamente; que cumplamos nuestras promesas, que seamos transparentes, cálidos y responsables y que tratemos sus datos personales de manera segura.

En la vigencia 2018 CENS vivió la experiencia del cliente, proyecto organizacional que definió e implementó estrategias de fortalecimiento y mejora en el relacionamiento con nuestro grupo de interés Cliente/Usuario. Para la definición de las mejores alternativas de satisfacción y lealtad del cliente, se analizaron diferentes fuentes de diagnóstico tales como: encuestas CIER-IPSOS, Informe Trust y materialidad ICONTEC, así como la ejecución de sesiones de trabajo con conocedores de los procesos comerciales y técnicos que impactan directamente al cliente, insumos que propiciaron las siguientes iniciativas:



Energizando Tu Vida:

- Apertura de canal WEB con dos (2) trámites en: Disponibilidad que permite un trámite de autoservicio y Factibilidad que evita el desplazamiento de los clientes a las oficinas para hacer esta solicitud, permitiendo el agendamiento de citas para atención de ingenieros, proyectos eléctricos e Interventoría.
- Ajuste de los requisitos técnicos y comerciales para acceder a la prestación del servicio de energía a los mínimos legales, agilizando los trámites para la solicitud y acercándonos más a la necesidad del cliente.
- Desarrollo de oferta "Habilitación Vivienda" que permite ofrecer el servicio de instalación de acometida y puntos eléctricos internos de clientes potenciales sin capacidad económica para construirlas, gestionando líneas de financiación que permiten un buen flujo de caja familiar para gozar del servicio de energía.
- Diseño de oferta potencial llamada "Puntos de vida" en donde se podrá acceder al servicio en zonas públicas con unos requisitos básicos aportando al comercio en la ciudad.
- Sinergias con el gremio de técnicos electricistas a través del programa "Electricista Amigo" que permite resolver inconvenientes técnicos en los hogares de nuestros clientes/usuarios del servicio.



Cumpliendo la promesa:

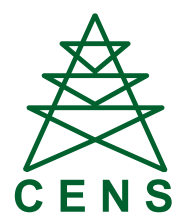
- Diagnóstico y depuración de la base de datos de las solicitudes pendientes por atender a nuestros Clientes, logrando precisar el presupuesto que se requiere para gestionar estas solicitudes. El presupuesto inicial era de COP\$ 21,364 millones, quedó en COP\$ 7,327 millones, con el trabajo realizado, lográndose **una reducción de COP\$ 14,037 Millones.**
- Gestión de 622 solicitudes de clientes/usuarios del servicio, de las cuales se cambiaron 3,525 postes de 8 metros y 1,031 de 12 metros en los diferentes municipios del área de influencia de CENS.
- Desarrollo del aplicativo **Sistema de Control de Solicitudes** el cual permitirá controlar y tener la trazabilidad a cada una de las solicitudes que realicen nuestros potenciales y actuales Clientes.
- Articulación de Tecnologías de Información para el desarrollo de **Aplicativo Consignas Locales.**

Ver video Bombillas
ahorradoras LED



Factura Amiga:

- Apoyo al programa de pérdidas con el análisis de usuarios sin medida aportando a la recuperación de 0.71 GWh, equivalentes a COP\$ 387.6 millones. Adicionalmente se gestionó con personal del contrato integral la instalación de 1,194 medidores.
- Compra de 12,500 Kits de Bombillas LED, orientados a disminuir el valor de la factura mensual para los usuarios que adquieran la oferta.
- Ajuste de ciclos para garantizar períodos de consumo estables, logrando que el 85% de nuestros usuarios cuenten con estabilidad en los días liquidados, garantizando valores de factura solo afectado por la variación de la tarifa.
- Se gestionaron campañas de URE, y derechos y deberes impactando 25,000 usuarios a través de tres (3) entregas en insertos junto a la factura.
- Nuevo diseño de la factura de 3/4, logrando utilizar la factura como medio para entregar información mensual de URE a los usuarios y publicidad de venta de los bombillos LED.
- Apoyo en la actualización de Sub-home clientes y Construcción del documento de bienvenida a CENS, disponible para todos los clientes/usuarios del servicio en la página Web de la empresa.
- Desarrollo del aplicativo Qlik Sense, que permite optimizar los tiempos de crítica e incremento en el detalle de las validaciones, contra liquidaciones históricas a través de filtros dinámicos.





CENS más cerca de Ti:

- Habilitación del acceso a CIMA al personal de radicación, impactando 948 clientes/usuarios del servicio de energía brindándole una atención íntegra en el primer contacto con la empresa, evitándoles un segundo trámite en Sala de Atención.
- En **Te Contactamos** se ha recuperado la experiencia de 8,173 clientes/usuarios del servicio de energía que no lograron una comunicación inicial con CENS, con el fin de conocer su solicitud o requerimiento frente a la prestación del servicio.
- Envío de 737,259 mensajes de texto informando desconexiones del servicio y otras novedades logrando impactar a 403,752 clientes/usuarios del servicio.
- Formación de 36 gestores y coordinadores de kiosco Vive Digital en Escuela del Cliente quienes serán validadores del servicio de energía en sus puestos de trabajo.

Cercanía con el Cliente Interno:

- Participación del personal interno en 30 visitas a usuarios logrando impactar a 1,485 clientes/usuarios del servicio, brindándoles información sobre conocimiento de la factura, tip's de uso eficiente y ofertas de CENS.
- Ejecución de 52 Escuelas del Cliente formando a 1,077 trabajadores de CENS quienes brindarán experiencias positivas de servicio a los clientes/usuarios.
- Desarrollo de dos (2) cursos de electricidad básica en alianza con COMFANORTE y el SENA, permitiendo que 55 colaboradores de CENS que tienen relacionamiento directo con cliente/usuario del servicio, tengan las competencias necesarias para brindar información oportuna y útil para el cliente/usuario.



Cercanía con el Cliente Externo:

- Acompañamiento en programas de Cercanía Institucional en los municipios del área de influencia de CENS, impactando a 17,639 clientes/usuarios del servicio de energía.
- Acompañamiento ronda de medios y comunidad sobre inconformidad en el incremento de la factura de energía en Tibú.
- Coordinación y producción de “CENS te conecta”, micro informativo en audio para líderes comunales.
- Participación del **programa radial externo ALÓ CENS**, para promocionar cada semana las distintas estrategias que desde VEC se venían trabajando.
- Producción de piezas comerciales radiales para potenciar actividades como Día del Cliente, concursos: La Energía de tu Pasión, con CENS pagar paga y ofertas como Nueva Factura y Bombillas Led.

En la vigencia 2019 CENS continuará desarrollando ofertas de valor y fidelización con el cliente/usuario del servicio de energía optimizando los tiempos de atención y entregando servicios con calidad.

Satisfacción en los canales de atención

El indicador de satisfacción del cliente con respecto a la atención del canal presencial y telefónico obtuvo una calificación promedio para el 2018 de 9.15, con una desviación positiva de 1,6%, con respecto a la meta de 9,0.

El indicador de satisfacción con la factura para el 2018 registró 8.95, mejorando un 9.14% con respecto al año anterior.



Canales	2016	2017	2018
Canal presencial	8.98	9.20	9.80
Línea de Atención al Cliente	9.3	8.8	8.19
Satisfacción en la factura	8.3	8.2	8.95

Quejas y Reclamos

El resultado del indicador de quejas en 2018 obtuvo un resultado promedio del 1.53, presentando desviación del 32% respecto a la meta fijada de 1.16 y con respecto al indicador de reclamos fue de 7.73, menor en un 3.37 % con respecto a la meta fijada de 8.



Indicador	2016	2017	2018
Quejas	0.76	1.24	1.53
Reclamos	8.51	7.31	7.73

Servicio al cliente

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

ENS cuenta con un sistema de atención a clientes a través de diferentes medios, en donde se reciben peticiones, quejas y reclamos (PQR), pagos de facturas, entre otras solicitudes que requiera solucionar el usuario.

Ver video canales
de atención



Puntos de pago



CANALES DE ATENCIÓN	2016	2017	2018
Oficinas	48	49	49
Oficina móvil	2	2	2
Línea de atención telefónica	1	1	2
Canal escrito	1	1	1
Atención virtual	-	-	1
Asesor en línea	-	-	2

Número de transacciones



CANALES DE ATENCIÓN	2016	2017	2018
Oficinas	462,063	525,103	556,481
Oficina móvil	11,459	14,249	12,394
Línea de atención telefónica	234,566	282,564	1,046,822
Canal escrito	12,989	11,664	15,871
Atención virtual	-	430	3,902
Asesor en línea	-	-	814

Canales de recaudo



PUNTOS DE PAGO	2016	2017	2018
Banca Electrónica (internet)	11	11	10
Datafonos **	6	6	6
Bancos, corporaciones, cooperativas	922	703	790
Corresponsales no bancarios	408	947	827
Otros - cuáles *	1	1	1

ACCESO • Acceso y comprabilidad

Tema material

1 FIN DE LA POBREZA
3 SALUD Y BIENESTAR
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Grupos de interés impactados



Clientes y Usuarios



Comunidad



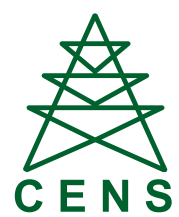
Dueños y Socios



Estado



Proveedores y Contratistas



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

146

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

LOGROS 2018



- Electrificación de 81 viviendas rurales.
- 5,747 clientes con energía segura en asentamientos humanos.
- 5,630 clientes con energía recargable.
- 4,419 clientes con oferta Paga a tu Medida.

Aumentar 1.60% la universalización del servicio de energía

- Energía rural.
- Nuevas ofertas tecnológicas y comerciales de acceso.
- Gestión en asentamientos humanos.



RETOS 2019

Aumentar la cobertura por distribución, es uno de los lineamientos del Plan de Gestión de Activos y significa para CENS integrar estrategias que permitan incrementar el uso de la infraestructura instalada, comprar los activos a terceros previa identificación e inventario de los mismos, asegurar la expansión de la red por parte del OR cuando sea viable financiera y técnicamente, estructurar proyectos para aplicar a recursos de los fondos del estado para interconectar servicios rurales identificando aliados estratégicos para pensar las necesidades de expansión de cobertura en la estructuración y el desarrollo de proyectos, de acuerdo a la metodología establecida por la CREG, así como acceder con energías no convencionales en zonas rurales donde la expansión de las redes no sean viables financieramente.

Existen barreras para poder cumplir el indicador de cobertura que se sitúa en 95,25% siendo crítico la cobertura rural que se encuentra en 75,75%, entre ellas se mencionan las limitaciones de expansión de infraestructura debido al POT, recursos financieros limitados para expansiones o inversiones en energías alternativas y la capacidad operativa limitada para la formulación de proyectos.

Otra iniciativa del Plan de Gestión de Activos es “Crecer en usuarios de distribución” la complementa el proyecto de habilitación vivienda y gestión y control pérdidas de energía en asentamientos humanos. Dentro de las estrategias para este lineamiento está ofrecer al usuario la construcción de activos de conexión, buscar nuevos clientes en las fronteras de nuestro sistema y disminuir los requisitos para acceder al servicio.

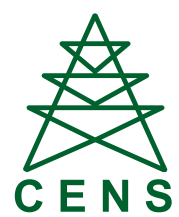
Como uno de los principales retos que tiene la electrificadora es mejorar la interacción con las planeaciones municipales para gestionar y presupuestar recursos en zonas que aún no tienen cobertura del servicio.

• Diagnóstico de Cobertura (%)

Para CENS el tema de cobertura a través de diferentes mecanismos de acceso al servicio es crítico, ya que solo en la zona del Catatumbo según diagnóstico del IPSE se encontraron alrededor de 13.000 necesidades.

La cobertura se calcula de acuerdo con la metodología publicada por la UPME en 2011, la cual se define como la relación entre el número de usuarios del servicio de energía eléctrica y el número de viviendas del área de influencia de CENS. El porcentaje de cobertura es un valor estimado, teniendo en cuenta que la cantidad de viviendas utilizadas en el cálculo es resultado del censo 2005 realizado por el DANE.

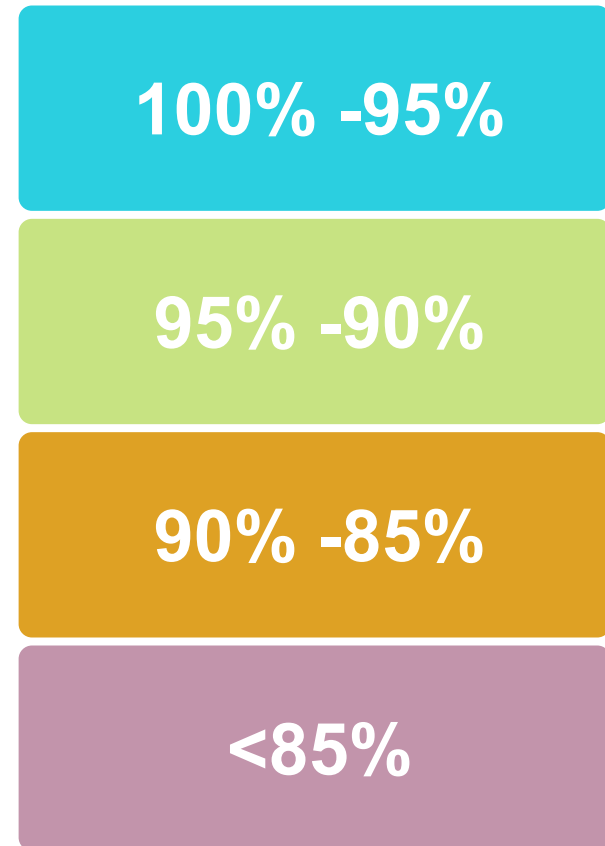
Con base a lo anterior se tiene una cobertura del 95,25%, presentándose 1.174 necesidades en el sector urbano y 29.913 en lo rural, para un total de 31.087 viviendas. Es importante resaltar que un promedio del costo histórico de electrificación por usuario es de COP\$ 12 millones, por lo tanto, se requeriría una inversión aproximada de COP\$ 373 mil millones para lograr una cobertura del 100% con solución interconectable a la red, sin embargo, existen viviendas sin servicio de difícil acceso, ya sea por restricciones ambientales, sociales e incluso desde el punto de vista técnico, lo que nos aboca la inclusión de otras fuentes de generación de energía para dichas zonas.



Cobertura por municipio



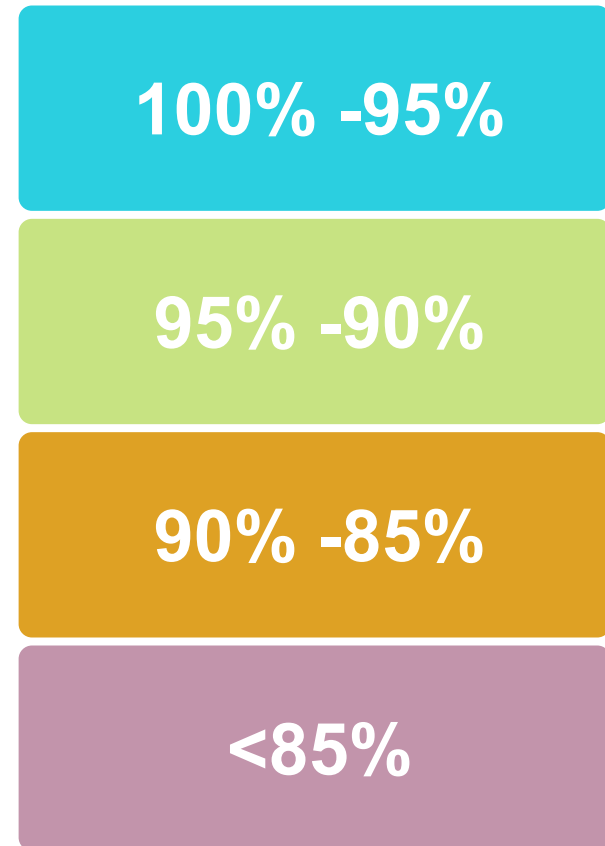
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Chinácota	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-
Durania	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-
El Zulia	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-
Labateca	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-
Los Patios	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-
Silos	Norte de Santander	100%	100%	100%	-	-	-



Cobertura por municipio



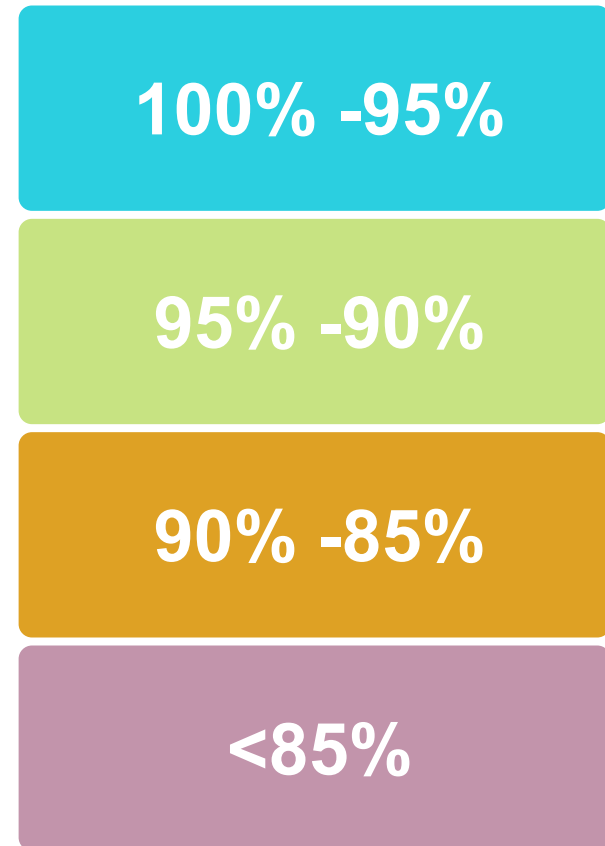
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Puerto Santander	Norte de Santander	100%	99%	100%	-	1	1
Pamplona	Norte de Santander	100%	94%	99%	-	86	86
Villa del Rosario	Norte de Santander	100%	83%	99%	-	165	165
Cúcuta	Norte de Santander	100%	64%	99%	-	1,959	1,959
Ocaña	Norte de Santander	100%	90%	99%	-	388	388
Toledo	Norte de Santander	100%	95%	97%	-	150	150



Cobertura por municipio



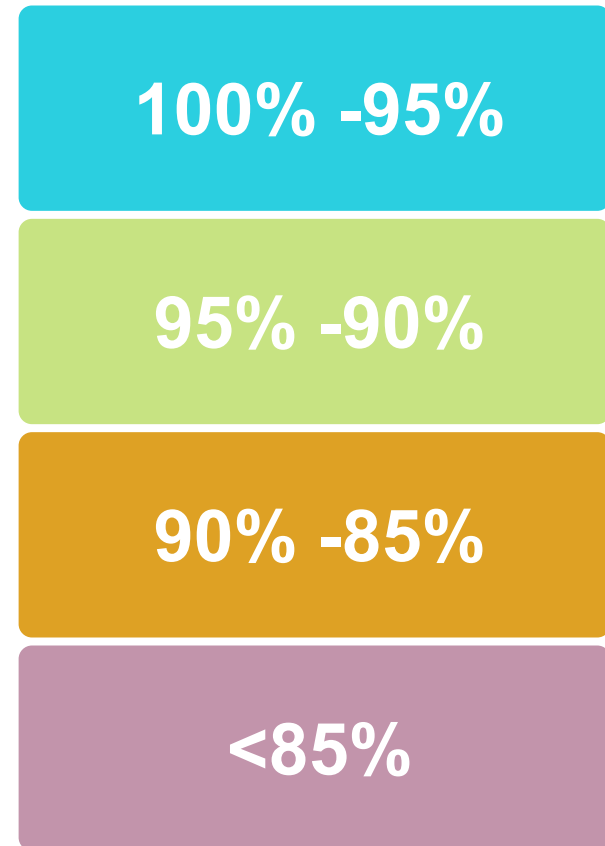
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Aguachica	Cesar	100%	63%	97%	-	923	923
Gramalote	Norte de Santander	91%	100%	97%	65	-	65
Pamplonita	Norte de Santander	100%	95%	97%	-	61	61
Lourdes	Norte de Santander	100%	91%	96%	-	50	50
Villa Caro	Norte de Santander	100%	93%	95%	-	79	79
Ragonvalia	Norte de Santander	100%	89%	94%	-	99	99



Cobertura por municipio



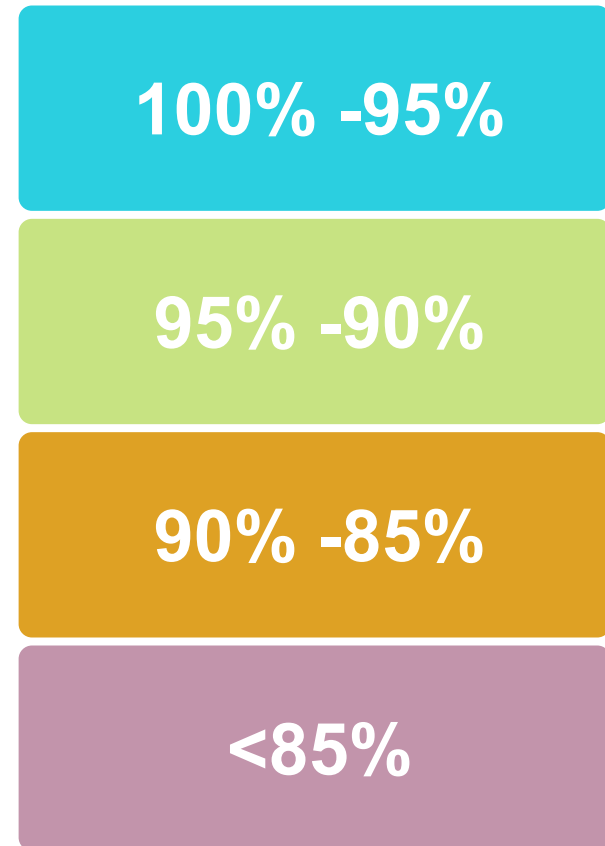
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Cácota	Cesar	100%	91%	94%	-	65	65
Cucutilla	Norte de Santander	100%	90%	93%	-	191	191
Cachirá	Norte de Santander	100%	89%	92%	-	263	263
Chitagá	Norte de Santander	100%	84%	92%	-	256	256
Herrán	Norte de Santander	100%	84%	90%	-	81	81
Arboledas	Norte de Santander	100%	83%	89%	-	286	286



Cobertura por municipio



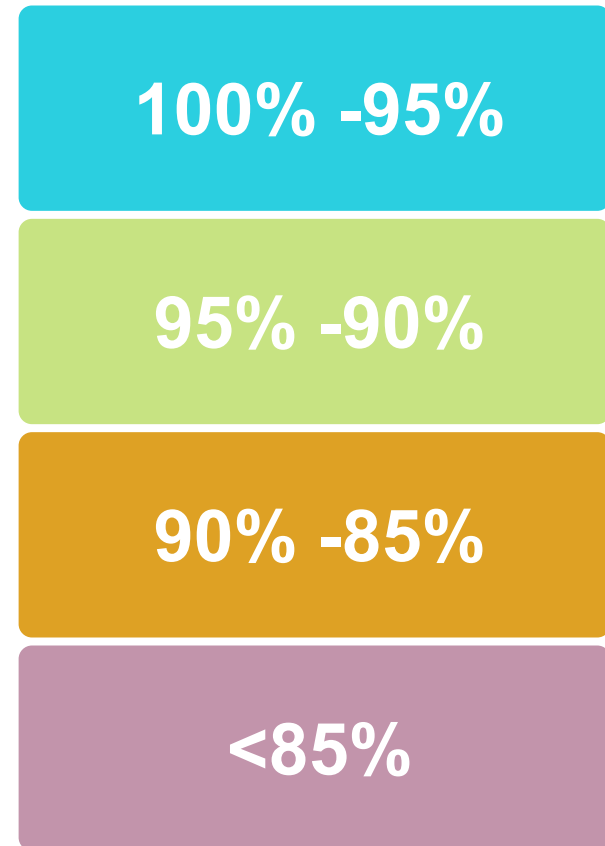
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Convención	Norte de Santander	100%	81%	89%	-	743	743
Río de Oro	Cesar	100%	74%	88%	-	474	474
El Tarra	Norte de Santander	100%	74%	87%	-	747	747
Hacarí	Norte de Santander	100%	84%	86%	-	459	459
Salazar	Norte de Santander	100%	66%	84%	-	466	466
Teorama	Norte de Santander	100%	81%	84%	-	862	862



Cobertura por municipio



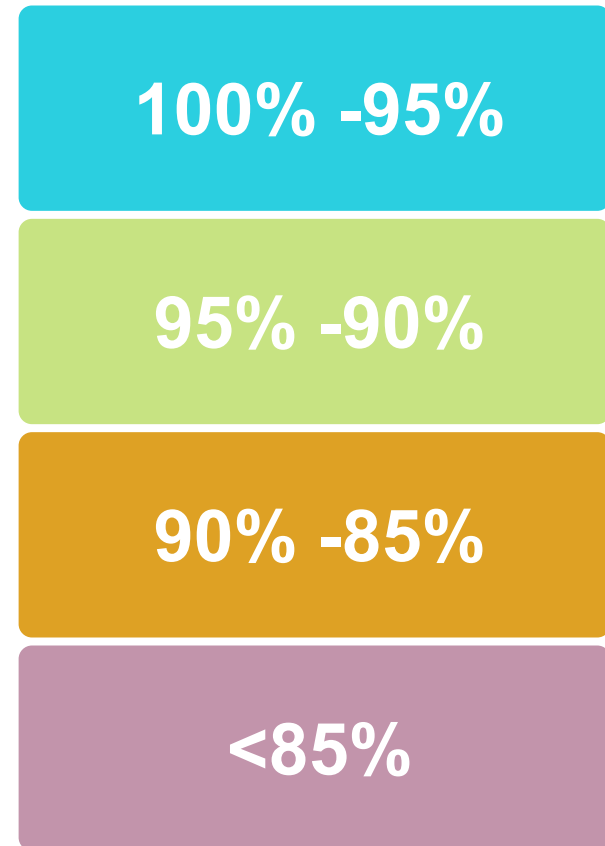
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
La Playa	Norte de Santander	100%	82%	84%	-	422	422
Abrego	Norte de Santander	100%	68%	83%	-	1,816	1,816
Bochalema	Norte de Santander	100%	55%	81%	-	557	557
Mutiscua	Norte de Santander	100%	72%	81%	-	276	276
Santiago	Norte de Santander	100%	51%	80%	-	196	196
Bucarasica	Norte de Santander	100%	67%	79%	-	311	311



Cobertura por municipio



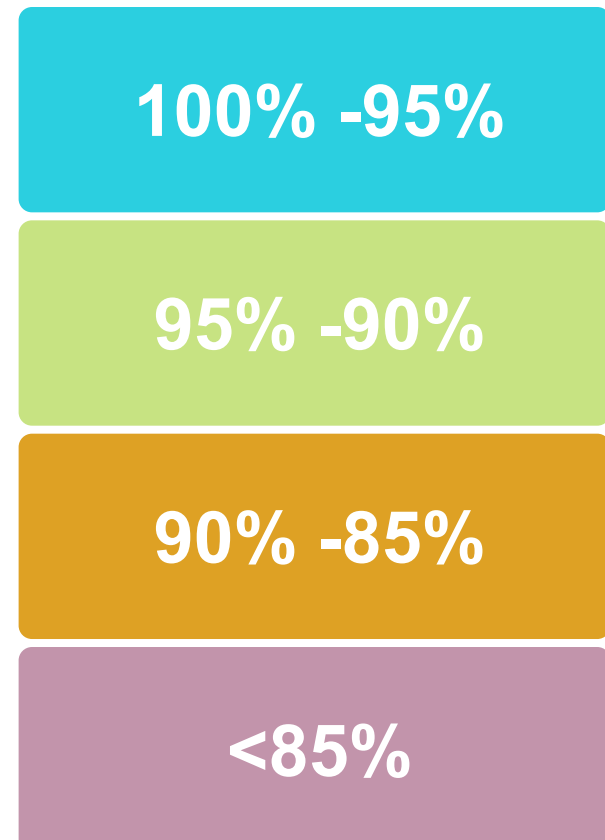
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
El Carmen	Norte de Santander	100%	65%	78%	-	1,011	1,011
Pelaya	Cesar	100%	10%	78%	-	1,191	1,191
Tibú	Norte de Santander	100%	61%	78%	-	3,872	3,872
Gamarra	Cesar	100%	24%	76%	-	1,183	1,183
González	Cesar	100%	66%	75%	-	339	339
San Calixto	Norte de Santander	100%	66%	71%	-	993	993



Cobertura por municipio



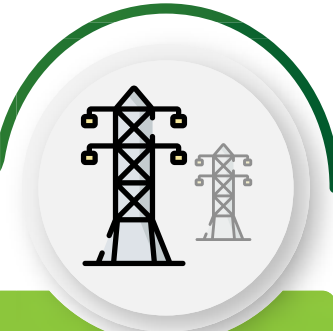
Municipio	Departamento	Cobertura de Energía Eléctrica a 2017			Viviendas sin Servicio de energía Eléctrica		
		ICEE Cabecera Municipal	ICEE Resto	ICEE Total	Urbano	Rural	Total
Sardinata	Norte de Santander	100%	35%	69%	-	2,246	2,246
San Cayetano	Norte de Santander	100%	26%	68%	-	947	947
La Gloria	Cesar	100%	31%	68%	-	1,036	1,036
La Esperanza	Norte de Santander	54%	57%	56%	191	1,069	1,069
Morales	Bolívar	100%	25%	56%	-	2,501	2,501
Tota CENS	#N/A	100%	71%	94%	256	28,820	29,076



Expansión y reposición se redes

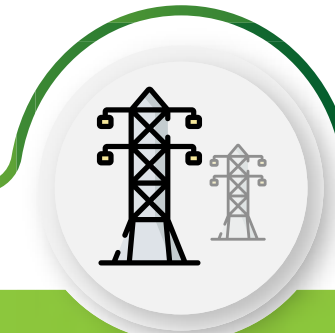
Los proyectos de expansión de redes realizados por CENS corresponden principalmente a los ejecutados en asentamientos humanos (AH) , viviendas de interés social y ampliación de infraestructura eléctrica CENS.

Expansión de redes de energía



Indicador	2016	2017	2018
Redes de distribución primaria totales (km)	47	58	51.94
Redes de distribución secundaria (Kms) totales	22	105	15.25

Reposición de redes de energía



Empresa / Indicador	2018
Redes de distribución primaria totales (km)	30.58
Redes de distribución secundaria (Kms) totales	51.95

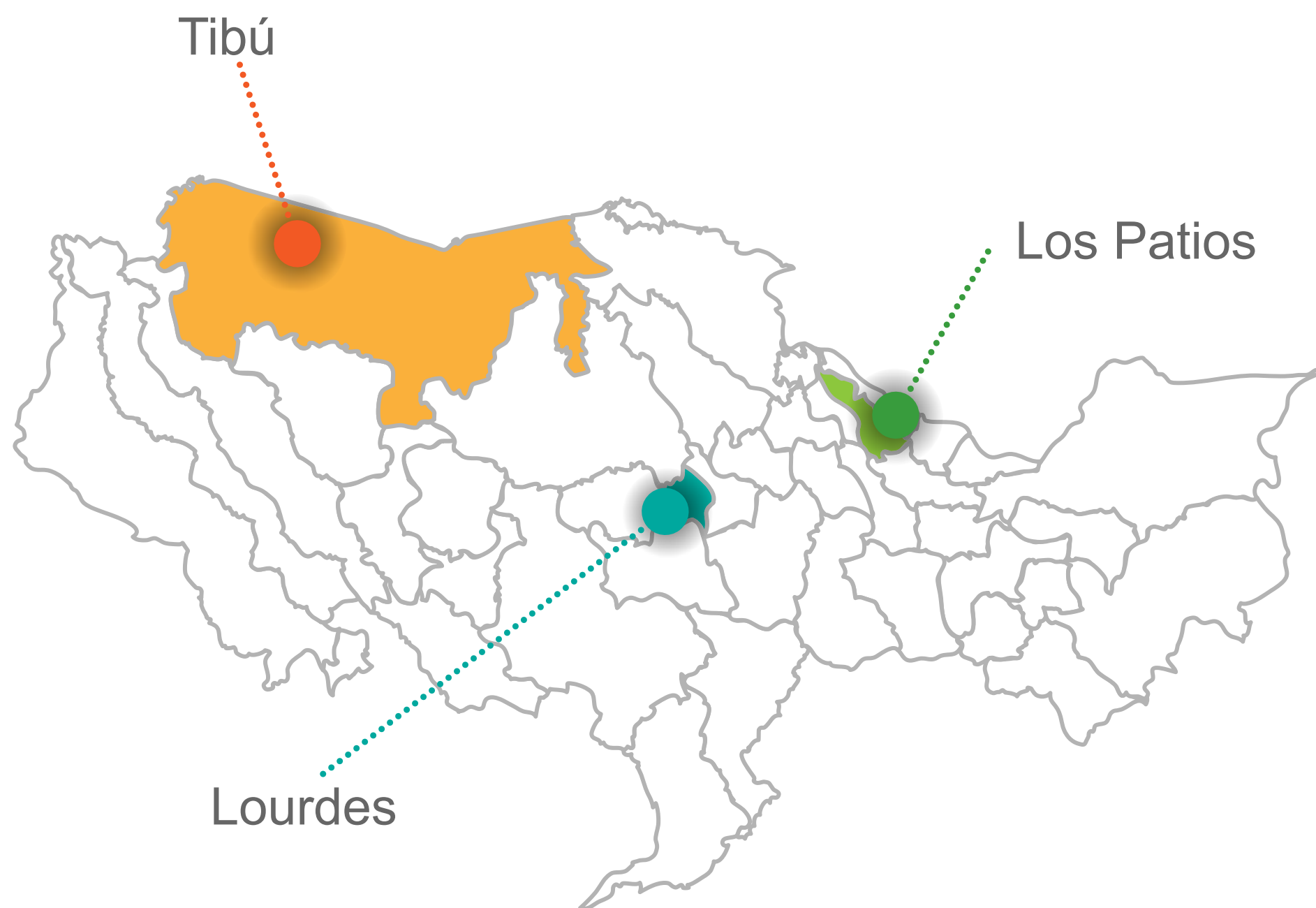


Electrificación Rural •

El Proyecto de Electrificación Rural tiene como propósito iluminar aquellas poblaciones rurales que no cuentan con el servicio de energía eléctrica. Las inversiones realizadas en estos proyectos provienen de recursos propios de CENS y de la participación de instituciones públicas y privadas.

Norte de Santander posee una cobertura rural del 75.75%. Aun cuando es una responsabilidad del Estado Colombiano el carácter y vocación de negocio responsable determina que CENS oriente recursos propios y gestiones con otras instituciones para cerrar la brecha del desarrollo en poblaciones marginadas.

En 2018 se logró beneficiar 81 usuarios con recursos propios de CENS en los municipios de Tibú, Los Patios y Lourdes con red eléctrica.



Tibú



Vereda	Usuarios
Palmeras -Mirador	31
Casa de Zinc	3
Total	34

Los Patios



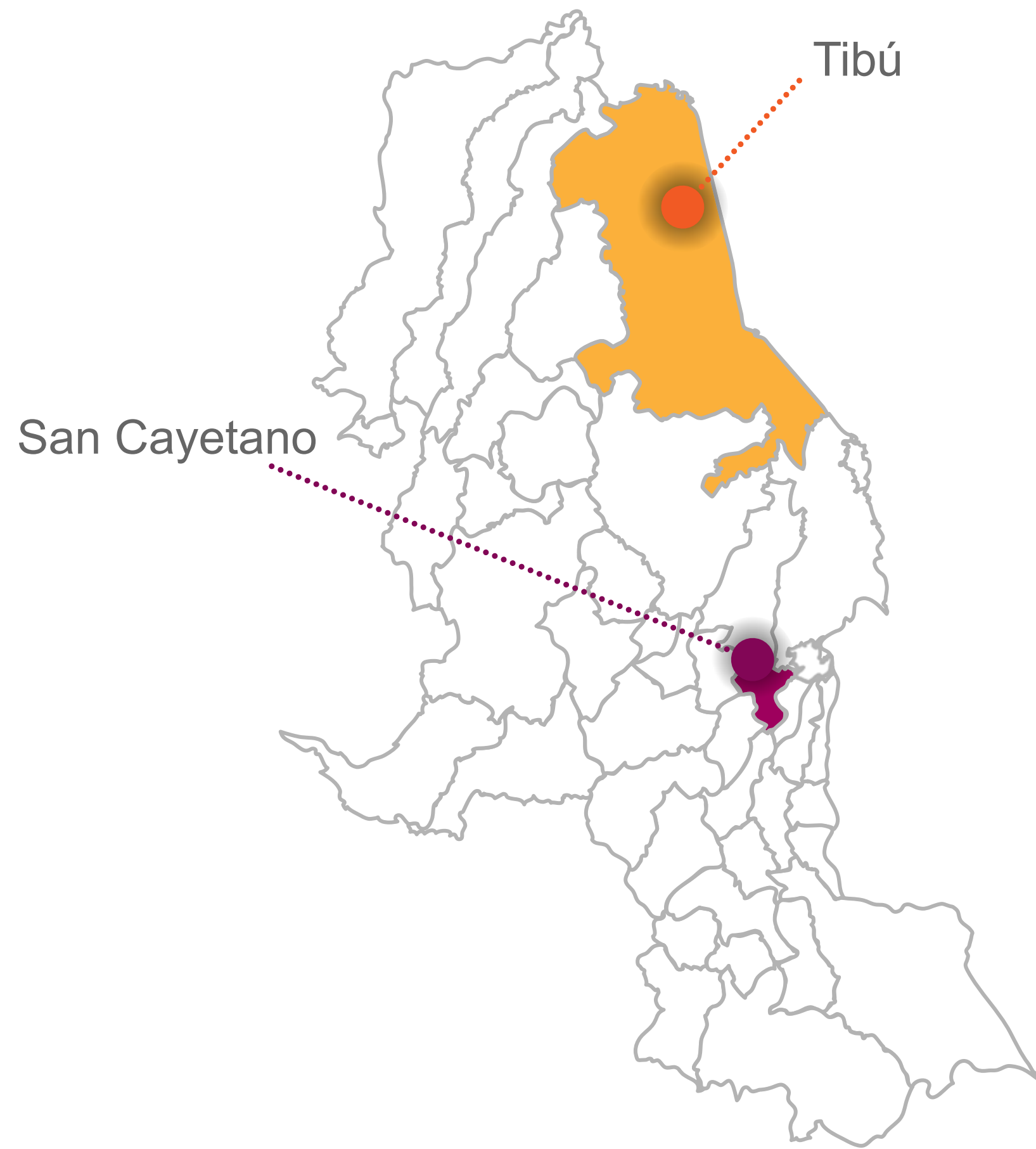
Vereda	Usuarios
Colchones	18
Corozal	9
La Mutis	22
20 de Julio	6
Trapiches	7
Total	62

Lourdes



Vereda	Usuarios
El Alto	9
Volcanes	9
La Alianza	9
San Isidro	7
Naranjal	6
Total	40

Así mismo, por compra de los activos construidos inherentes al convenio 5211996 Ecopetrol –CENS S.A. se encuentran en ejecución obras de electrificación rural en los municipios de Tibú, Sardinata y San Cayetano que una vez culminadas beneficiaran a 115 usuarios.



Tibú

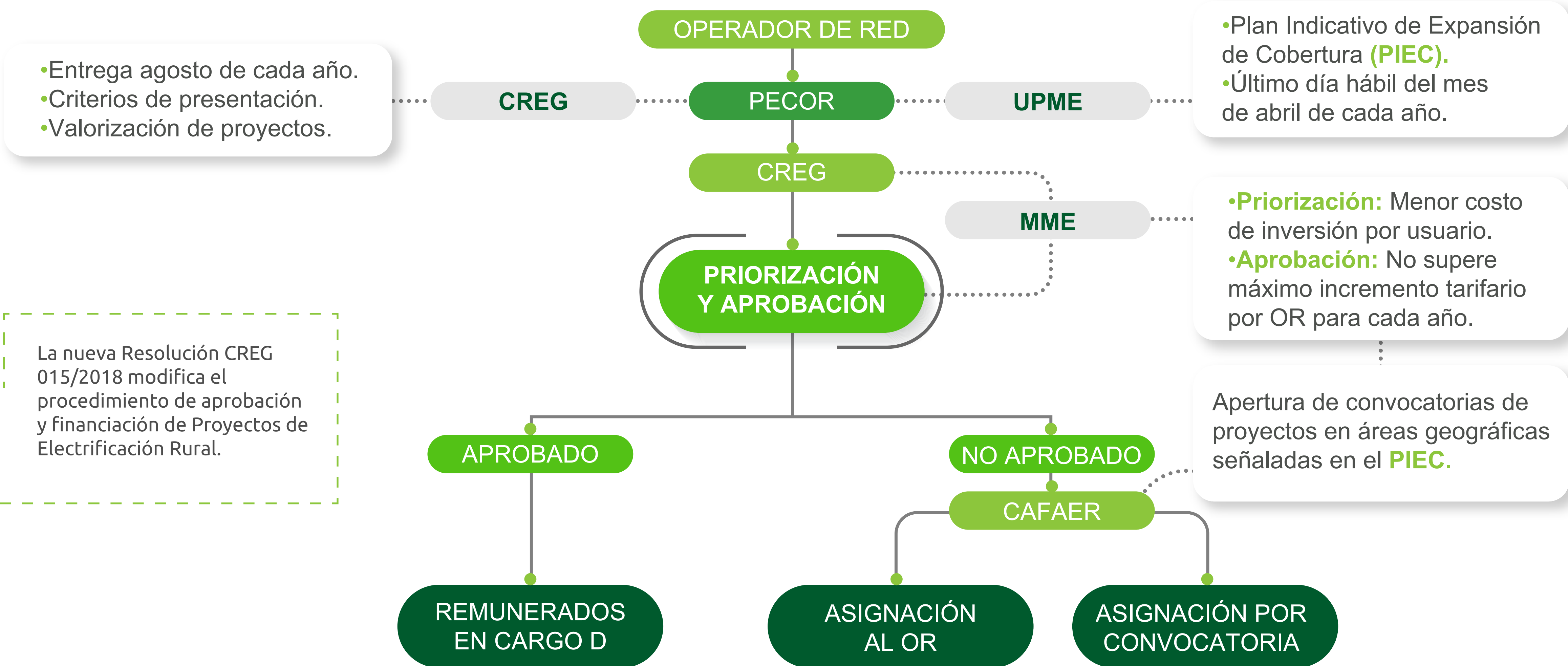
Vereda	Usuarios
La Esmeralda Km 19	31
M24 - R19	9
Total	40

San Cayetano

Vereda	Usuarios
Guaduas	36
Tabiro	14
Ayacucho	12
La Florida	13
Total	75

Indicador	2016	2017	2018
Número de instalaciones conectadas	825	258	81
Número de personas impactadas	3,300	1,032	324
COP millones invertidos en infraestructura	837	2,863	1,361
COP millones financiados	2,513	857	84

Procedimiento para aprobación y financiación de proyectos



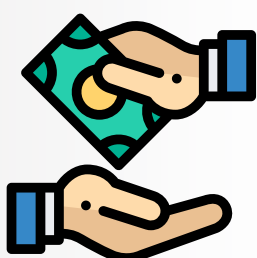
Necesidades para la Elaboración del PECOR



- Conocer las viviendas sin servicio con los entes territoriales.
- Realizar estudios, diseños e ingenierías.
- Presentar a la UPME los proyectos de expansión de cobertura para su aprobación.



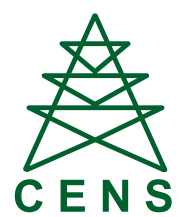
- Identificar los activos del proyecto tipificados en unidades constructivas.
- Valorizar los proyectos en unidades constructivas.
 - Presentar a la CREG en los formatos requeridos en la solicitud de aprobación de ingresos, con periodicidad anual.



- Gestionar recursos ante JD para la ejecución de los proyectos aprobados por la CREG, remunerados adicionalmente vía tarifa



Adicional a lo anterior se presentaron eventos como condiciones climáticas y orden público que limitaron el avance de la ejecución de los proyectos. Igualmente, la gestión de los compromisos ambientales ante las Corporaciones, la suscripción de actas de concertación y la gestión para la consecución de los recursos para realizar las acometidas e instalaciones internas por parte de los entes municipales no se ha llevado a cabo con su debida diligencia en los proyectos, limitando considerablemente las metas propuestas para el año.



Población sin Servicio

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



103-1
103-2

Para cubrir este compromiso la empresa ha desarrollado una ruta de gestión que involucra el Relacionamiento con entes de control, la intervención comunitaria, la instalación de infraestructura de control y la legalización de usuarios.

En este orden el **Relacionamiento con entes territoriales** integra la implementación de acciones con actores del orden territorial, con el objeto de intervenir dentro de la normatividad aplicable en el marco del respeto del derecho humano.

Adicionalmente el proyecto integra la **intervención comunitaria** que orienta a los pobladores sobre los riesgos de la infraestructura informal y plantea soluciones de construcción de red segura, cumpliendo con reglamento y normas técnicas.



103-2

Estas intervenciones se realizan conforme a la caracterización del asentamiento humano en referencia con la pertinencia al Plan de Ordenamiento Territorial Municipal o según sea su condición de riesgo individual.

La gestión realizada en asentamientos humanos es acompañada por un equipo interdisciplinario que incluye la educación al ciudadano en el cuidado de lo público y prevención del riesgo eléctrico, a la vez que lo vincula con las diferentes

alternativas de comprabilidad del servicio teniendo en cuenta la condición del usuario para acceder al servicio de energía.

Razón por la cual en el año 2018 se direccionó el acompañamiento social a los asentamientos humanos y comunidades beneficiarias con la expansión y remodelación de la infraestructura eléctrica para mejorar la prestación del servicio de energía a familias en toda el área de influencia de la empresa.

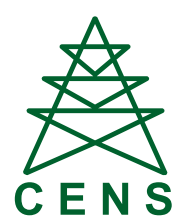
La electrificadora requiere realizar en los asentamientos humanos una **infraestructura de control** dada la complejidad y las condiciones en que se encuentran asentadas dichas comunidades. Continuamente se encuentran grupos humanos en terrenos no urbanizados, la mayoría con topología amorfa y con dimensiones viales muy variables. Las condiciones de la vivienda varían desde construcciones de tabla o metálicas. Estos elementos dificultan la identificación de los linderos para la construcción de la infraestructura eléctrica conforme a la normatividad aplicable.

El anterior panorama requiere un proceso de intervención técnica más cualificado que ha significado preparación continua al grupo de trabajadores, gestores sociales y contratistas que realizan estas intervenciones.

En el proceso anteriormente descrito en el 2018 CENS logró legalizar usuarios de forma segura y con el cumplimiento de normas técnicas a 5,747 familias en altas condiciones de vulnerabilidad de los cuales 3,277 han sido conectados a través de la oferta comercial de energía recargable brindando una solución sostenible y a la medida de las posibilidades económicas de estas comunidades.



103-3



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

161

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad



Sector	2015	2016	2017	2018
Cúcuta	1,744	2,271	4,179	3,324
Tibú	74	190	833	765
Aguachica	200	742	1.518	821
Ocaña	177	534	718	837

Como meta para el 2018 se tenía proyectado llevar el servicio a 6,000 familias, pero se alcanza un cumplimiento del 96% cuyo desempeño fue impactado por la situación económica y social de la frontera y los inconvenientes de tipo logístico, vial, climático y administrativo que, a pesar de haber sido superados con diversas estrategias sociales, técnicas y comerciales, impidieron llegar al 100% de la meta.

Habilitación Viviendas •

El programa de Habilitación Viviendas, para CENS es un esquema social con el propósito de financiar la infraestructura básica de conexión del servicio de energía en los hogares más vulnerables, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

Durante el Proyecto Viviendo la Experiencia del Cliente se diseñó un plan piloto para gestionar todas las acciones de financiación de materiales necesarios en acometidas internas y externas para la conexión de viviendas, brindándole este beneficio a población vulnerable. Este piloto se realizó a 4 usuarios.

En el transcurso del 2018 CENS financió parcialmente un total de 6.979 instalaciones en acometidas externas (medidor, cable concéntrico, conectores, puestas a tierra, cajas para alojar medidor), con una inversión de COP\$ 1,534 millones, impactando 27,916 personas.

Para el caso de la financiación de conexiones internas CENS deberá incorporar recursos adicionales que por la coyuntura económica no se puede iniciar para la vigencia 2019. Consolidándose esta meta a largo plazo (2024).



Empresa / Indicador	2016	2017	2018	Variación
Total instalaciones conectadas	137	7,073	6,979	-1.3%
Número de personas impactadas	548	28,292	27,916	-1.3%
COP millones invertidos	45	1,313	1,534	16.8%

El total de instalaciones conectadas por el equipo de Atención Técnica de Clientes disminuyó, debido al aumento de la cobertura por legalización de usuarios en asentamientos humanos gestionado por el Programa de gestión de Pérdidas de CENS.

COMPRABILIDAD

Comprabilidad del servicio de energía



Indicador	2016	2017	2018
# de instalaciones conectadas	461	4,570	5,630
# de personas impactadas	2,305	18,737	23,083
COP millones invertidos	168	450	522
Consumo promedio kWh por instalación prepago	90	90	90
Consumo promedio kWh por instalación en postpago	120	120	120



103-2

La comprabilidad se relaciona con las opciones y soluciones disponibles para que los clientes y usuarios disfruten permanentemente los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo sus gustos, preferencias y necesidades, y en consideración a sus capacidades de pago y disposición.

Las estrategias de comprabilidad implementadas en el 2018 presentaron resultados positivos, los cuales demuestran gran aceptación por parte de nuestros clientes y usuarios. A continuación, se describen las gestiones realizadas:

Energía Recargable

La estrategia se enfocó en vincular clientes del segmento hogares de los subsegmentos vulnerables y en riesgo, mediante visitas a los clientes e intervención en asentamientos humanos, respectivamente. Durante el 2018 se tenía prevista una meta de vinculación de clientes de 2,680 a la oferta de energía recargable, debido a la aceptación de los clientes a esta oferta se logró vincular 5,630 superando la meta propuesta.

Esta oferta se intensificó en los asentamientos humanos apoyando el plan de reducción de pérdidas, realizándose la siguiente gestión:

La principal objeción de los clientes era la compra de recargas en horarios diferentes al horario de oficina. Para mitigar esta situación se implementó el pin de precarga que permite a los clientes mediante una llamada a la línea gratuita de CENS hacer un adelanto de COP\$ 2,000 de energía que la paga en la siguiente recarga.

El mercado de clientes del subsegmento vulnerable se ha intervenido por el Equipo de Control y Recuperación de Pérdidas disminuyendo el mercado potencial, lo que representa una oportunidad para llegar con la oferta a los clientes en riesgo, especialmente, en las regionales.

Paga a tu Medida

Es una oferta que permite pagar la factura de energía eléctrica de CENS en 3 cuotas durante el mes ajustándose a la forma como el cliente recibe sus ingresos. La estrategia se enfocó en vincular clientes del segmento hogares y los subsegmentos vulnerables y en riesgo mediante push o impulso de la oferta en las oficinas de atención con el personal del front y en las actividades de cercanía institucional y activaciones de marca en lugares públicos

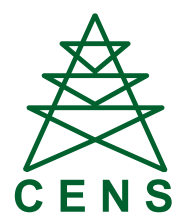
Nuestro objetivo es facilitar la comprabilidad del servicio de energía eléctrica para un mercado impactado por unas variables económicas y sociales negativas que facetan sus ingresos.

Se gestionaron desarrollos informáticos realizados en conjunto con los aliados de recaudo (JJ Pita, Coompecens y Cogusimales), así como la capacitación al personal de atención al cliente para darle a conocer la oferta, incluyendo, al personal de los aliados de recaudo. Una vez se realizaron estas tareas se presentó formalmente la oferta a los medios de comunicación y se inició la vinculación de los clientes.

Además de lo anterior se realizó la promoción de la oferta en medios ATL (Aló CENS, Buenas energías TV, RDC, CENS.com y redes sociales). Se diseñó un plan de incentivos para el personal de atención al cliente con el objetivo de promover la oferta en los canales de atención. La meta en 2018 se superó entre enero y diciembre alcanzando un 118.06%.



Indicador	2017	2018
# de personas impactadas	NA	4,419
COP millones invertidos	NA	34



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

164

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



Financiación de cuentas y morosidad

La financiación de cuentas es un servicio que busca la normalización de clientes morosos a través de la financiación de los conceptos vencidos, a tasas de interés bajas y plazos amplios. Usualmente la población usuaria se concentra en los estratos 1, 2 y 3.

Para el año 2018 hubo un cambio en la metodología de medición de clientes morosos, teniéndose en cuenta los clientes con deuda superior a 60 días y no los clientes cortados y suspendidos como en años anteriores.

Se resalta que durante el año se realizó una gestión destacada en el control y estabilización del indicador de cartera mayor a 60 días de las clases de servicio residencial, comercial y alumbrado público, teniendo en cuenta el contexto socioeconómico de la región, continuos cierres de frontera por disposiciones unilaterales del gobierno de Venezuela y la situación de seguridad y orden público.

Morosidad



Empresa / Indicador	2016	2017	2018	Variación
Estrato 1	6,372	15,782	15,424	-2.27%
Estrato 2	7,009	15,504	15,178	-2.10%
Estrato 3	1,694	3,441	3,123	-9.24%
Estrato 4	297	776	820	5.67%
Estrato 5	37	150	156	4.00%
Estrato 6	7	15	29	93.33%
Total Residencial	15,416	35,668	34,730	-2.63%
No residencial	1,942	4,075	4,005	-1.72%
Total	17,358	39,743	38,735	-2.54%
Total servicios residenciales y no residenciales	474,633	497,732	519,533	4.38%
% de morosidad	3.66%	7.98%	7.46%	-6.63%

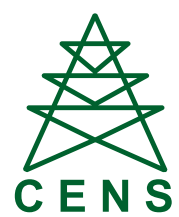
Se evidencia la disminución en el indicador de morosidad del 6.63% respecto al año 2017, fundamentalmente por el incremento de acuerdos de pago (16.67%) y aumento de clientes en 21.801, de los cuales 2.340 son del esquema de energía recargable.

Financiación de Cuentas



Empresa / Indicador	2016	2017	2018	Variación
Cientes financiados	21,827	27,895	32,544	16.67%
COP Millones financiados	24,572	15,552	20,819	33.86%

Con respecto al comportamiento de financiación, el sector residencial tuvo una participación del 98.25% especialmente en los estratos 1 y 2, debido al seguimiento y control sobre los clientes, incentivando para normalizar las obligaciones de la deuda.



TARIFAS y precios

Tema material



Grupos de interés impactados



Clientes y Usuarios



Comunidad



Dueños y Socios



Estado



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

166

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

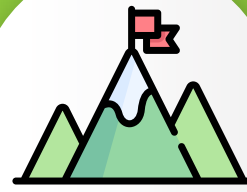
LOGROS 2018



Educación en los factores que afectan la tarifa en diferentes grupos de interés.

Gestionar tarifas competitivas y promover la racionalidad en el consumo residencial e industrial.

- Racionalización del consumo propio a través del uso eficiente de los recursos eléctricos con el fin de obtener los beneficios establecidos por el gobierno.
- Eficiencia energética en la administración del consumo industrial.
- Compras eficientes de energía a largo plazo.



RETOS 2019

Las tarifas de los servicios que presta el Grupo EPM son reguladas, razón por la cual se hace gestión permanente ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y de CENS es por esta razón que adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.

Los clientes y usuarios perciben asimetrías en el tema tarifario cuando comparan su situación financiera frente a los resultados que la empresa comunica.

La energía eléctrica es el servicio más costoso, especialmente porque su costo relativo en la factura es siempre el más alto y su incremento es constante; mes a mes se incluye el costo de actividades como alumbrado público y servicio de aseo.

Existe un riesgo en sostenibilidad asociado con este tema que es nuestro mayor reto, como la percepción de desequilibrio entre las tarifas y precios de los servicios, la capacidad de pago de los clientes y las utilidades de la Empresa.

En los últimos 4 años la calificación “Muy caro” y “Caro” ha sido en 2015: 68.0, en 2016: 72.5, en 2017: 72.1 y en 2018: 72.1, evidenciando una constante inconformidad debido a la situación socioeconómica de la región en la que el desempleo es una de las principales razones de insatisfacción.

De igual manera, en el resultado CIER a nivel latinoamericano, la participación del gasto de energía eléctrica en el ingreso familiar es del 7.3, en Colombia del 8.4 y para los clientes de CENS que respondieron la entrevista el valor es de 13.4, siendo el más alto entre las empresas investigadas, lo que evidencia que el peso de la energía eléctrica en los hogares de nuestros clientes es un alto factor de insatisfacción.

Durante la vigencia 2018 el Costo unitario presentó una variación acumulada del 9%, en comparación con la de diciembre 2017, los factores que más impactaron este crecimiento fueron los atentados en el primer trimestre de 2018 al norte de país, lo que conllevó a mantenimientos y generaciones de seguridad, aumentando el valor de las restricciones, los ajustes al precio promedio de la energía del país MC que afectó el cargo de generación y el aumento en el IPP que afecta el reconocimiento del valor de la infraestructura que se ve reflejado en los componentes de distribución y transmisión nacional.

Ranking nacional de tarifas

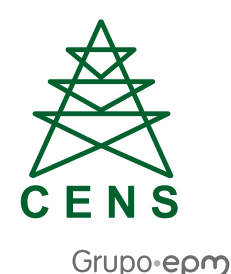
El valor de la tarifa de energía es la principal preocupación de nuestros usuarios. El costo unitario del mercado regulado estuvo al alza en el transcurso de gran parte del año explicado principalmente por el aumento de las restricciones en el sistema nacional, sin embargo, nos ubicamos en el puesto 8 con referencia a 16 empresas, es decir que nuestros usuarios cancelan un menor valor que el promedio nacional. Así mismo, CENS se ha caracterizado por realizar procesos de compra de energía eficientes con el fin de trasladar menores costos al usuario y dar estabilidad en los precios. En 2018 el precio promedio de compra en contratos estuvo en \$174/kWh, mientras que el precio promedio de compra del país oscila en \$189/kWh.



Ranking - Costo Unitario CU Nivel de Tensión 1 - Año 2018



Empresa	Ene.-18	Feb.-18	Mar.-18	Abr.-18	May.-18	Jun.-18	Jul.-18	Ago.-18	Sep.-18	Oct.-18	Nov.-18	Dic.-18	Promedio 2018
ELECTRICARIBE-CARIBE	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ -	✓ 1
EPM-MEDELLIN	✓ 4	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 2	✓ 3	✓ 2	✓ 2	✓ 2
CODENSA - BOGOTA	✓ 2	✓ 3	✓ 3	✓ 3	✓ 3	✓ 4	✓ 4	● 5	● 5	✓ 3	✓ 3	● 4	✓ 3
EEC - CUNDINAMARCA	✓ 3	✓ 4	✓ 4	✓ 3	✓ 3	✓ 4	✓ 4	● 5	● 5	✓ 3	✓ 3	● 4	✓ 4
ESSA - BUCARAMANGA	● 5	● 5	● 5	● 5	● 5	● 6	● 7	● 7	● 7	● 5	● 6	✓ 1	● 5
EMCALI - CALI	● 8	● 9	● 7	● 8	● 8	✓ 3	● 6	✓ 3	✓ 2	● 8	● 8	✓ -	● 6
EDEQ - QUINDIO	● 9	● 7	● 6	● 7	● 6	● 7	✓ 3	✓ 4	✓ 4	● 7	● 7	● 6	● 7
CENS - CUCUTA	● 6	● 8	● 8	● 6	● 7	● 8	● 8	● 8	● 8	● 6	● 5	● 7	● 8
EEP - PEREIRA	● 11	● 10	● 10	● 10	● 9	● 9	● 11	● 10	● 10	● 11	● 11	● 9	● 9
EPSA - VALLE	● 12	● 6	● 12	● 11	● 10	● 10	● 9	● 9	● 12	● 12	● 9	✓ 3	● 10
EBSA - BOYACA	● 10	● 13	● 9	● 9	● 11	● 12	● 10	● 12	● 11	● 9	● 12	✓ -	● 11
CHEC - CALDAS	● 13	● 12	● 11	● 12	● 12	● 11	● 12	● 11	● 9	● 10	● 10	● 8	● 12
ELECTROHUILA - HUILA	● 7	● 11	● 13	● 13	● 13	● 13	● 13	● 14	● 13	● 13	● 14	● 11	● 13
ENERTOLIMA - TOLIMA	● 14	● 14	● 14	● 14	● 14	● 14	● 14	● 13	● 13	● 14	● 13	● 10	● 14
RUITOQUE - BUCARAMANGA	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	● 15	✓ -	● 15



Ventas de Energía



Año	GWh
2016	1,165
2017	1,134.8
2018	1,132.95

Cobertura de compra de energía en contratos y bolsa



Mes	Cobertura	Exposición
ene-18	100.00%	0.0%
feb-18	100.00%	0.0%
mar-18	92.32%	7.7%
abr-18	98.24%	1.8%
may-18	97.72%	2.3%
jun-18	100.00%	0.0%
jul-18	100.00%	0.0%
ago-18	99.04%	1.0%
sep-18	96.66%	3.3%
oct-18	99.18%	0.8%
nov-18	98.97%	1.0%
dic-18	95.36%	4.6%

Planes de acción para mitigar el impacto en el incremento de la tarifa

Para mitigar los impactos que se podían presentar por los incrementos de las tarifas, se desarrollaron acciones a través de nuestro equipo de mercadeo apoyadas en otras áreas y equipos de la empresa, enmarcadas en el acercamiento con entes municipales y departamentales, periodistas, personal de planta, contratistas y público en general, para realizar divulgación, capacitación sobre los cambios que se presentaron en las tarifas a aplicar a nuestros usuarios.

Estrategias educativas para la comprensión de la tarifa y uso racional de la energía

- Jornadas Educativas.
- Conoce Tu Consumo.
- Escuela de Líderes.
- Cercanía Institucional "CENS más Cerca de ti".
- Capacitación Usuarios Localidades.
- Educación Nueva Factura.
- Acompañamiento al PRCPE.
- Torneo de la Energía.



ENERGÍAS • Energías renovables / innovación

Tema material








Grupos de interés impactados



Clientes y Usuarios



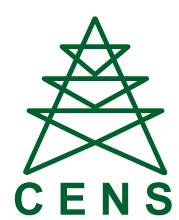
Comunidad



Dueños y Socios



Estado



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

170

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

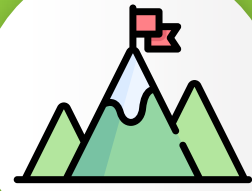
Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

RETOS 2019

Integración al portafolio de modelo de energías renovables y otras iniciativas de innovación.

- Tener aprobada la oferta de energía renovable para los diferentes grupos de interés.
- Diseñar metodología para establecer el sistema de gestión de la innovación.
- Definición de proyectos por fases enfocados a eficiencia energética.
- Presentación a Colciencias del Proyecto de consolidación de centros de control para la optimización y confiabilidad de la energía.



GRI

103-1
103-2
102-15

Incentivar y acelerar el desarrollo de energías renovables alternativas, eficientes y limpias; hace parte de las soluciones que demandan los Grupos de Interés y que son necesarias para mantener la productividad y la protección del ambiente, velar por el uso eficiente de la energía y la preservación y conservación de los recursos naturales renovables.

Durante el 2018 CENS encamino sus esfuerzos en Diseñar e implementar un modelo de negocio de autogeneración a pequeña escala cuyo sistema de producción sea energía solar fotovoltaica, brindando soluciones ajustadas a las necesidades de los clientes asegurando nuevos ingresos y mejorando la viabilidad financiera.

El avance en la propuesta se dio en un 20% en el estudio de viabilidad técnica y económica del modelo del negocio, debido a que este tema requiere la consolidación de un proceso de formación continuo, alianzas, y equipo e inversión especializado.



Grupo epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

171

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad



• COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

Clima organizacional

Tema material



Grupo de interés impactado



Gente CENS



LOGROS 2018



Socialización y entrega de resultados de la medición del Clima a las diferentes áreas.
Gestión de los resultados de la medición 2017 a través de acciones transversales y por equipo de trabajo.

Convertir a CENS en una de las 50 mejores empresas para trabajar en Colombia.

Medir la cultura organizacional.
Crecer en la categoría de riesgo bajo controlado a través del plan de riesgo psicosocial.
Implementación del cronograma para el mejoramiento del clima organizacional.
Mantener el rango inferior de la meta establecida para el ILI.



RETOS 2019

La gestión del talento humano es uno de los principales pilares para que la sostenibilidad sea posible.

En CENS creemos que nuestros trabajadores son el activo más importante y por ello fomentamos el desarrollo de competencias, para cumplir los compromisos con nuestros grupos de interés.

Nuestra política fundamentalmente se orienta a la dignificación de la vida, la promoción de comportamientos socialmente responsables, generando una cultura de alto desempeño alineada con los valores organizacionales, la ética, la normatividad laboral y los Derechos Humanos.

La medición de clima laboral refleja la percepción colectiva de los empleados respecto a las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas de la empresa que impacta el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Puede afirmarse que la satisfacción de los empleados, su compromiso y productividad tiene una relación directa con la percepción del clima organizacional.

Existen dos factores que impactan de forma directa en la percepción y competitividad del trabajador que son la Claridad Organizacional y la Adaptabilidad a los cambios.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

*El gerenciamiento del talento humano en Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. se basa en el **desarrollo de competencias** y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la **dignificación de la vida** de sus trabajadores y a la **promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones**.*

*En coherencia con ello, CENS S.A. E.S.P. y sus trabajadores **propician conjuntamente el crecimiento laboral y el personal** a través de un **entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral** y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los Derechos Humanos.*



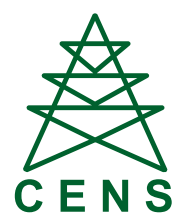
103-2
102-15

Durante el 2018 se gestionó lo siguiente:

- La medición de clima organizacional y compromiso laboral que se realiza cada dos años obtuvo un puntaje de 55 en el 2017, realizándose la socialización del resultado en la vigencia 2018, durante 15 sesiones al Grupo Directivo de CENS, Jefes de Dependencias con sus equipos de trabajo y al personal de regionales.
- De igual forma a partir de los resultados obtenidos se realizó intervención con la metodología de “Grupo Nominal” para 7 dependencias y/o equipos de trabajo con el propósito de identificar las percepciones compartidas que conllevaron a los resultados obtenidos en las variables. Se logró un cumplimiento del 90% del Plan Transversal de Gestión de Clima Organizacional definido para este periodo.

“Ahora más que nunca se debe liderar desde el ejemplo y la cercanía. Las personas, y por tanto las organizaciones, han cambiado su manera de entender las formas de relacionarse y comunicarse. Se necesitan líderes diferentes, que ilusionen, motiven y generen compromiso.”

Delfina Pérez, Directora de Desarrollo de Personas de Bankia



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

174

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Entorno de trabajo

Asunto complementario

CENS está comprometido en garantizar a sus trabajadores condiciones laborales orientadas a la promoción de la diversidad y la equidad, a través de procesos transparentes de contratación de personal calificado, de prácticas laborales justas, de la promoción de la innovación y del compromiso con la excelencia, de manera que se mantengan los mejores indicadores y se contribuya al desarrollo corporativo.

Dentro de esta variable se enumeran temas a continuación que tienen una incidencia significativa en la percepción del clima laboral, el entorno de trabajo que resume las condiciones objetivas y subjetivas que forman el ambiente para el desempeño laboral y para que el ser humano obtenga una experiencia satisfactoria en el desarrollo de sus actividades en la empresa.

Esta dinámica incluye factores como la salud y la seguridad, calidad de vida, formación y desarrollo, empleo y equidad, relación empresa-empleado, remuneración, equidad de género e igualdad de oportunidades en el trabajo, derechos sindicales y de asociación, evaluación de desempeño y riesgo psicosocial.

En cuanto a la gestión de la planta de CENS se resalta que durante el 2018 se realizó el análisis y depuración de los resultados del dimensionamiento, aplicado con el acompañamiento de la firma KPMG Advisory, Tax y Legal S.A.S., dado que desde el 2010 y hasta el 2018 CENS ha atravesado por diversos cambios desde el componente socio-económico de la región, implementación de nuevos sistemas de información, adopción de nuevas capacidades organizacionales y cambios en normatividad y sistemas de gestión; hecho que hace necesario el fortalecimiento en la gestión de los procesos misionales y del recurso humano que los opera.

En 2018 se contó con una planta laboral compuesta por 556 trabajadores directos, 3,9% más respecto al año anterior, esto como consecuencia de los nuevos proyectos definidos en el año para cada línea de negocio.

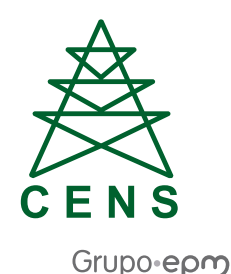
Razón por la que se gestionó para el fortalecimiento de las capacidades organizacionales, el incremento de la fuerza laboral de CENS en 76 plazas, de los cuales se han suplido 15 a nivel externo y 3 ascensos.

Distribución del personal por género

CENS	2016			2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	10	8	2	11	9	2	11	9	2
Profesionales	190	119	71	200	127	73	203	130	73
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	314	232	82	334	244	90	342	254	88
Sostenimiento	0	-	-	0	-	-	0	-	-
Profesionales en formación	0	-	-	0	-	-	0	-	-
Subtotal	514	359	155	545	380	165	556	393	163

De los 556 trabajadores de CENS el 89% (526) pertenecen a la organización sindical.

Composición de la planta de trabajadores





401-1

Distribución del personal por rangos de edad

En cuanto a la participación de los trabajadores por rango de edad, se resalta que en 2018 el 51,8% corresponde a hombres y mujeres entre 30 y 45 años.

CENS	2016	2017	2018
18 - 25 años	19	18	14
25 - 30 años	79	84	76
30 - 35 años	103	103	104
35 - 40 años	77	93	93
40 - 45 años	87	81	91
45 - 50 años	71	69	73
50 - 55 años	60	70	64
55 - 60 años	18	27	39
>60 años	-	-	2
Total planta de personal a diciembre	514	545	556
Promedio de edad del personal - años	57	40	40



404-2
405-1

Total planta de personal a diciembre

CENS	2016	2017	2018
0 - 1 años	99	55	48
1 - 5 años	100	163	133
5 - 10 años	95	80	95
10 - 15 años	69	100	132
15 - 20 años	48	38	27
20 - 25 años	38	38	51
25 - 30 años	56	64	56
30 - 40 años	9	7	14
Total planta de personal a diciembre	514	545	556
Promedio de antigüedad del personal - años	11.23	11.50	12.00

Indicadores de retiro del personal

CENS	2016	2017	2018
Renuncia por pensión de vejez	1	-	-
Terminación del contrato por justa causa - pensión	-	-	2
Renuncia voluntaria	3	1	2
Muerte	1	-	-
Indemnización	1	-	-
Terminación contrato justa causa	-	1	-
Total	6	2	4

Salario básico promedio mes (COP millones)

CENS	2016	2017	2018
Directivos	12.2	8.7	9.1
Profesionales	28.6	3.4	3.5
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	15.1	1.9	2.0

El cálculo que se realizó de los salarios en el 2017 y 2018 hace inferencia a la base del promedio mensual.

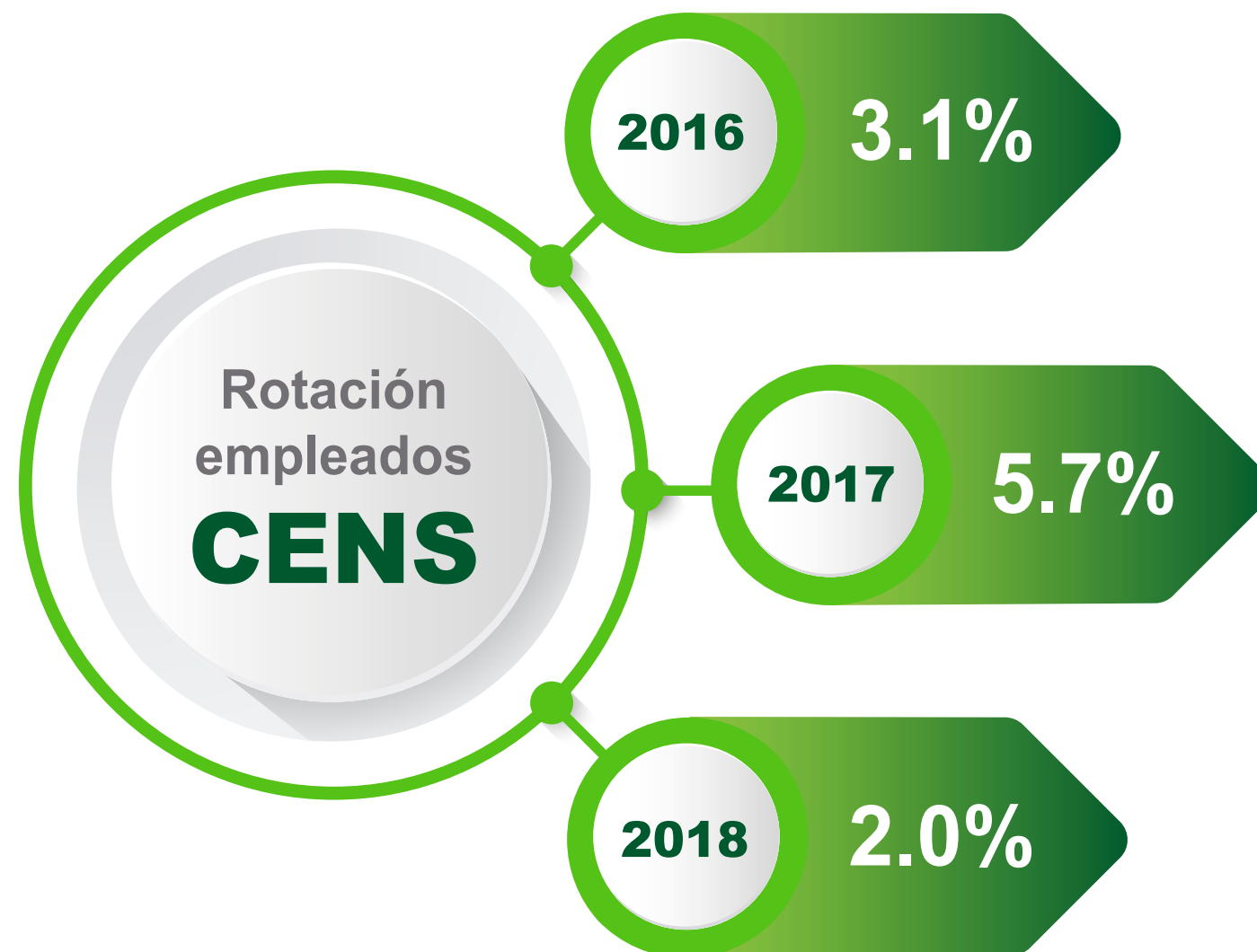
• Proceso de formación y desarrollo

La formación y la capacitación se convierten para CENS en uno de los medios que facilitan el desarrollo de habilidades, fortalecimiento de competencias, potencializa actuaciones y genera conocimientos de todos sus trabajadores. Permite la identificación de las oportunidades de aprendizajes necesarias para un adecuado desempeño o mejora de las responsabilidades que tienen a cargo en relación con los objetivos y metas de cada uno de los procesos, alineándose a los objetivos estratégicos de la organización.

Se promueve la participación en las diferentes actividades de formación de carácter interno y externo, en las que se abordan diversas temáticas originarias de las necesidades de cada dependencia, exigencias por norma, clima laboral, desarrollo de líderes, brechas de conocimientos complementarios y resultantes de proyectos, las cuales son consolidadas en el Plan de Aprendizaje definido para cada vigencia.

90% de cumplimiento del Plan de Aprendizaje

Rotación empleados



CENS de manera permanente promueve iniciativas orientadas a la formación y el bienestar integral de sus trabajadores.



Dentro de las actividades de formación se destacan las siguientes:

- **Escuela de Líderes:** Ejecución del Programa de desarrollo de líderes a través del proceso de liderazgo consciente. (FOTOS)
- **Fortalecimiento de Competencias:** Programa de facilitadores internos – Curso de redacción y ortografía – Curso de profundización en gestión del talento Humano – Curso gestión de activos en las organizaciones – Seminario en BPMN – Curso de preparación para el examen en PMI – Curso Excel financiero – Curso Excel intermedio – Curso análisis de datos – Diplomado virtual control de inventarios y almacenamiento – Seminario en Abastecimiento – Curso pérdidas de energía – Curso retención en la fuente – Curso de preparación examen CIA – Curso tecnología de información – Curso gerencia del servicio.
- **Formación por norma SST:** Reentrenamiento técnico a contacto modalidad línea viva nivel de tensión a 13,2 KV y 34,5 KV. - Capacitación y certificación operadores de grúas - Capacitación y certificación carrocanasta - Capacitación y certificación aparejadores de grúas - Manejo

defensivo para conductores de vehículo y motocicletas - Trabajo seguro en alturas (nivel básico operativo) - Coordinadores trabajo seguro en alturas - Trabajo seguro en alturas (administrativos jefes de área) - Riegos biológicos - Reentrenamiento en trabajo seguro en alturas y rescate vertical - Atención prehospitalaria, primeros auxilios, prevención y control de incendios, y rescate básico para brigadistas.

- **Formación por norma laboratorio:** Curso de actualización de la NTC ISO 17025:2017 – Curso de Cromatografía de Gases y Líquidos.
- **Formaciones por norma ambiental:** Curso toma de muestras de aceite dieléctrico para la determinación de PCB's - Refuerzo manejo de sustancias químicas - Legislación ambiental - Manejo de sustancias químicas (laboratorio) - Manejo de mercancías y/o residuos peligrosos.





403-2

Salud y seguridad en el trabajo •

*Inversión en Salud y Seguridad
Ocupacional de COP\$ 1,674 millones*

La salud y Seguridad en el trabajo gestiona la protección y promoción de la salud de los trabajadores mediante el control de los riesgos laborales causantes de lesiones y enfermedades laborales. Busca el mejoramiento de las condiciones, el medio ambiente de trabajo y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En 2018 no se reportaron accidentes graves o mortales en el personal de CENS y Contratistas. Adicionalmente se realizó la octava versión de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el eslogan “Carnaval de la Seguridad” en la cual se realizaron actividades lúdicas y pedagógicas y de sensibilización en temas críticos para la organización en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo tales como: Seguridad Vial, Manejo de Extintores, Primeros Auxilios, Riesgo Público y Reanimación Cardiopulmonar.

Por otra parte, se llevó a cabo el Congreso Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas de CENS 2018, contando con la participación de 97

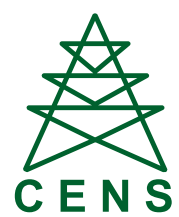
personas en representación de 41 firmas contratistas, así como 24 interventores internos, miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y trabajadores que forman parte del SG-SST.

CENS S.A. E.S.P. cuenta con el espacio radial los días jueves llamado “Salud al Día”, el cual consta de media hora donde se realiza socialización y divulgación de diferentes temas de promoción y prevención dirigidas a incentivar y fomentar en los trabajadores la cultura del Autocuidado y estilos de vida saludable, así como adoptar conductas seguras en los ambientes laborales.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se adelantó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando un resultado del 97%, respecto a los estándares mínimos establecidos en la Resolución 1111 de 2017, mejorando significativamente la evaluación inicial realizada en agosto de 2017.

Adicionalmente, se contó con la ejecución por segundo año consecutivo de la auditoría interna al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo por la firma ICONTEC y conforme a las obligaciones exigidas en el Decreto 1072 de 2015. Por otra parte, se dio cumplimiento al plan de trabajo anual en un 100% de las actividades planeadas para el 2018 como parte del mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

179

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad

CENS	2016	2017	2018	Variación
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0.27	0.27	0.33	22.2%
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	70.21	61.51	61.44	-0.1%
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	5.08	4.42	5.34	20.9%
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%	0.0%
Tasa de ausentismo – en horas laboradas (%)	3.56%	2.69%	2.36%	-12.3%
Número de accidentes de trabajo reportados	36	42	33	-21.4%
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0	
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%	0.0%
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	2,047	1,742	1,674	-3.9%

Se cumple con la meta establecida en el 2018 (0.35) para este indicador al obtener un resultado anual del 0.33. El cumplimiento de este indicador es el resultado de la ejecución de diversas herramientas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permitieron dar la gestión requerida por la organización.

Algunas de estas herramientas fueron:

- Actividades de promoción y prevención (incluyendo pausas activas, Plan de Actividades de Bienestar Integral-PABI, programa de estilos de vida saludables, programa deportivo, plan de intervención de riesgo psicosocial).
- Programa de inspecciones planeadas (Locativas, Extintores, Seguridad en Terreno, Herramientas y Equipos de Protección).
- Programa de capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Ejecución de la Semana de la Seguridad 2018 y charlas de prevención de riesgos del Carnaval de la Seguridad.
- Plan de intervención de los resultados de la actualización de la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos 2017.

Por otra parte, no se presentaron víctimas mortales por accidentes de trabajo o enfermedades laborales en el personal de CENS durante la vigencia 2018.

Capacitación en salud y seguridad

CENS	2016	2017	2018	Variación
Horas de capacitación	9,320	18,045	24,911	38.0%
Total horas / hombre capacitado	4.00	4.14	3.27	-21.0%
Total personal capacitado	2,260	4,357	7,619	74,9%

Se efectuaron 8,814 horas de capacitación a 887 trabajadores de CENS sobre:

1. Prevención de riesgo biológico (Manejo de colmenas silvestres, caninos, vectores, ofídicas y plantas tóxicas e irritantes).
2. Atención Prehospitalaria (primeros auxilios).
3. Formación y certificación Operador de Grúa de Brazo Articulado (Entrenamiento y Reentrenamiento).
4. Formación y certificación Operador de Carro canasta (Entrenamiento y Reentrenamiento).
5. Formación y certificación Aparejador – Señalero de izaje de cargas (Entrenamiento y Reentrenamiento).
6. Trabajo Seguro en alturas (tipos de capacitación: Administrativo para Jefe de Área, Nivel Básico Operativo, Coordinadores de Alturas, Curso Avanzado y Reentrenamiento).

7. Formación para brigadas contraincendio básicas o clase I, según Resolución 0256 de 2012.

8. Riesgo Público.

Así mismo, se realizaron 3,682 horas en:

- Inducción y reinducción a 1,182 trabajadores misionales y de firmas contratistas.
- Inducción y reinducción a 874 trabajadores CENS, aprendices SENA y universitarios.

Adicionalmente 12,415 horas de socializaciones y sensibilizaciones en SST dirigidas a 4676 trabajadores CENS y contratistas.

• Calidad de vida: riesgo psicosocial

El programa Calidad de Vida se basa en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial del trabajador, tanto intra como extra laborales, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

CENS realiza anualmente medición de este riesgo a través de la herramienta avalada por el Ministerio de Trabajo, en donde se contó con un porcentaje de cobertura del 91.16% respecto a los empleados que respondieron la encuesta de Riesgo Psicosocial. Hubo una variación positiva del 4.8% respecto al año anterior.



Asimismo, se pudo observar que hubo un crecimiento positivo del 3.09 en cuando al nivel de riesgo bajo o sin riesgo y una disminución del riesgo alto o muy alto de 4.66, respecto a los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial del 2017.

En 2018 se diseñó y ejecutó el plan de intervención de riesgo psicosocial teniendo en cuenta los dominios más afectados en las condiciones intralaborales, extralaborales y estrés de los resultados 2017. Estas fueron:

- **Dominio Control:** Claridad del rol, control y autonomía, participación y manejo del cambio. Demandas ambientales y de esfuerzo físico, cuantitativas, de carga mental y de jornadas de trabajo.
- **Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales:** Características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.
- **Condiciones extralaborales:** Características de vivienda y su entorno e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Se obtuvo una cobertura en el plan de promoción y prevención e intervención del 93,76% sobre la población total de CENS y un 100% para la población identificada con nivel de riesgo alto y muy alto.



Bienestar laboral y beneficios

CENS ofrece a sus trabajadores programas y actividades de bienestar laboral que contribuyen al desarrollo integral y la calidad de vida de sus trabajadores y grupo familiar. Propiciando espacios de reconocimiento, sentido de pertenencia, generación de habilidades psicosociales, así como la gestión de beneficios convencionales, que permiten afianzar la cultura empresarial; elementos básicos para la promoción, fomento y formación de valores, principios personales y sociales que impactan positivamente en el clima organizacional y el logro de la visión estratégica de grupo.

Para el 2018 se implementó el programa PABI (Plan de Actividades de Bienestar Integral) como estrategia de promoción y prevención para potencializar, mejorar el autocuidado y condiciones de salud y bienestar en nuestros trabajadores, por medio del Sistema de Vigilancia de Desórdenes Musculo Esqueléticos. Cabe resaltar que en el último año se presentó una disminución del 93% de los días perdidos por enfermedades de origen común del Sistema Osteomuscular y del Tejido Conectivo, resaltando que las enfermedades osteomusculares son un motivo muy frecuente de consulta médica y estas mismas han sido intervenidas a través del Plan de Actividades de Bienestar Integral – PABI.

Se invirtió COP\$ 480 millones en beneficios a los trabajadores a través de la prestación de:

- Servicios Deportivos.
- Estilos de Vida Saludable.
- Programas de promoción y prevención.
- Realización de otras actividades.

Existió un aumento del 10.33% en la participación del personal de CENS en las actividades de estilos de vida saludable contándose con 10.640 asistentes.

Beneficios entregados

Durante la vigencia 2018, se entregaron 170 auxilios de suministro de montura correspondiente a COP\$ 25 millones, así como la inversión de COP\$ 1,054 millones en auxilio de estudio a trabajadores, COP\$ 406 millones de auxilio de estudio para hijos de trabajadores, además se entregaron 556 obsequios navideños (bonos) para los trabajadores por un valor total de COP\$ 114 millones, se realizaron otras actividades conforme a lo establecido en la convención colectiva de trabajo vigente.

GENS		2016	2017	2018
Número de beneficios		722	682	726
Valor	(COP millones)	1,398	2,356	1,599



Préstamos desembolsados: Por concepto de préstamo de vivienda se desembolsaron COP\$ 356.8 millones, los cuales se concedieron de la siguiente forma: COP\$ 276 millones para compra de vivienda, COP\$ 69.9 millones para Remodelación y COP\$ 11 millones para Liberación Gravamen Hipotecario. Por concepto de préstamo de vehículo se desembolsaron 2 créditos equivalentes a COP\$ 98 millones. Además, en los préstamos por otros conceptos se relacionan 17 solicitudes correspondientes al financiamiento del valor de la montura que presentan los trabajadores.

CENS	2016	2017	2018
Número de préstamos de vivienda	30	21	9
Número de préstamos por otros conceptos	14	29	19
Total préstamos desembolsados	44	50	28
Valor préstamos (COP\$ millones)	953.2	987.7	463.7

la implementación del “Plan de Incentivos por Desempeño” del cual fueron beneficiarios 85 trabajadores cuyos desempeños se ubicaron en la categoría “Excede”. Así mismo se llevaron a cabo la definición y seguimiento de los compromisos de desempeño 2018 de 506 trabajadores.

Empresa	2016		2017		2018	
	Resultado de la evaluación	% de empleados con evaluación de desempeño	Resultado de la evaluación	% de empleados con evaluación de desempeño	Resultado de la evaluación	% de empleados con evaluación de desempeño
CENS	-	18.0%	-	94.0%	-	93.0%

De acuerdo al porcentaje, el 7% de trabajadores sin evaluación de desempeño corresponden a: 4.6% nuevos ingresos luego de la fecha límite para definición de compromisos de desempeño, 0,2% trabajadores con permiso sindical y 2,2% personas que no aplican (licencias o incapacidades > 3 meses, asignación a proyectos o traslados frecuencias cuya duración no superaban los 3 meses).

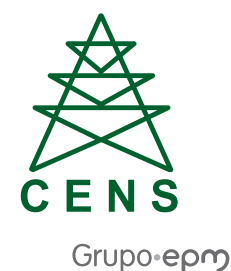


404-3

Desempeño laboral

CENS integra las contribuciones individuales y colectivas de los trabajadores con los objetivos de la organización, mediante la gestión del desempeño en el mejoramiento continuo de aquellas capacidades que permitan el cumplimiento del propósito empresarial.

Para el 2018 se finalizó la fase de Valoración del Desempeño 2017, a través de la herramienta HCM impactando a todo el personal de la Organización, obteniendo resultados del 93% de trabajadores CENS, que fueron insumo para



Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

184

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



CENS

Grupo-epm

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable



Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Dimensión Ambiental

En CENS estamos comprometidos con el cuidado y protección de los recursos naturales, mediante acciones que minimizan los impactos ambientales de proyectos, obras y/o actividades que se desarrollan en los territorios donde tenemos presencia con los negocios de transmisión, distribución y comercialización del servicio de energía, bajo el rigor del marco legal colombiano

Dichos impactos son identificados y medidos con el propósito de planear y desarrollar estrategias acordes a las necesidades del entorno reduciendo la afectación al ambiente y creando espacios de mejora y oportunidad a las comunidades. Proyectos como BanCO2, contribuyen a la reducción de emisiones, protección de cuencas hídricas y bosques, con el pago a familias por servicios ambientales (guardabosques).

PILARES DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Cumplimiento de la legislación ambiental y compromisos voluntarios.
2. Enfoque preventivo y uso racional de los recursos.
3. Mejora continua del desempeño ambiental
4. Promoción y fortalecimiento de la cultura ambiental.
5. Comunicación transparente y relaciones de respeto y confianza con los grupos de interés.

POLÍTICA AMBIENTAL

*El Grupo empresarial EPM como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el medio ambiente, por lo tanto, debe **realizar una acción ambiental integral, de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.***



AGUA y Biodiversidad

Tema material

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Grupos de interés impactados

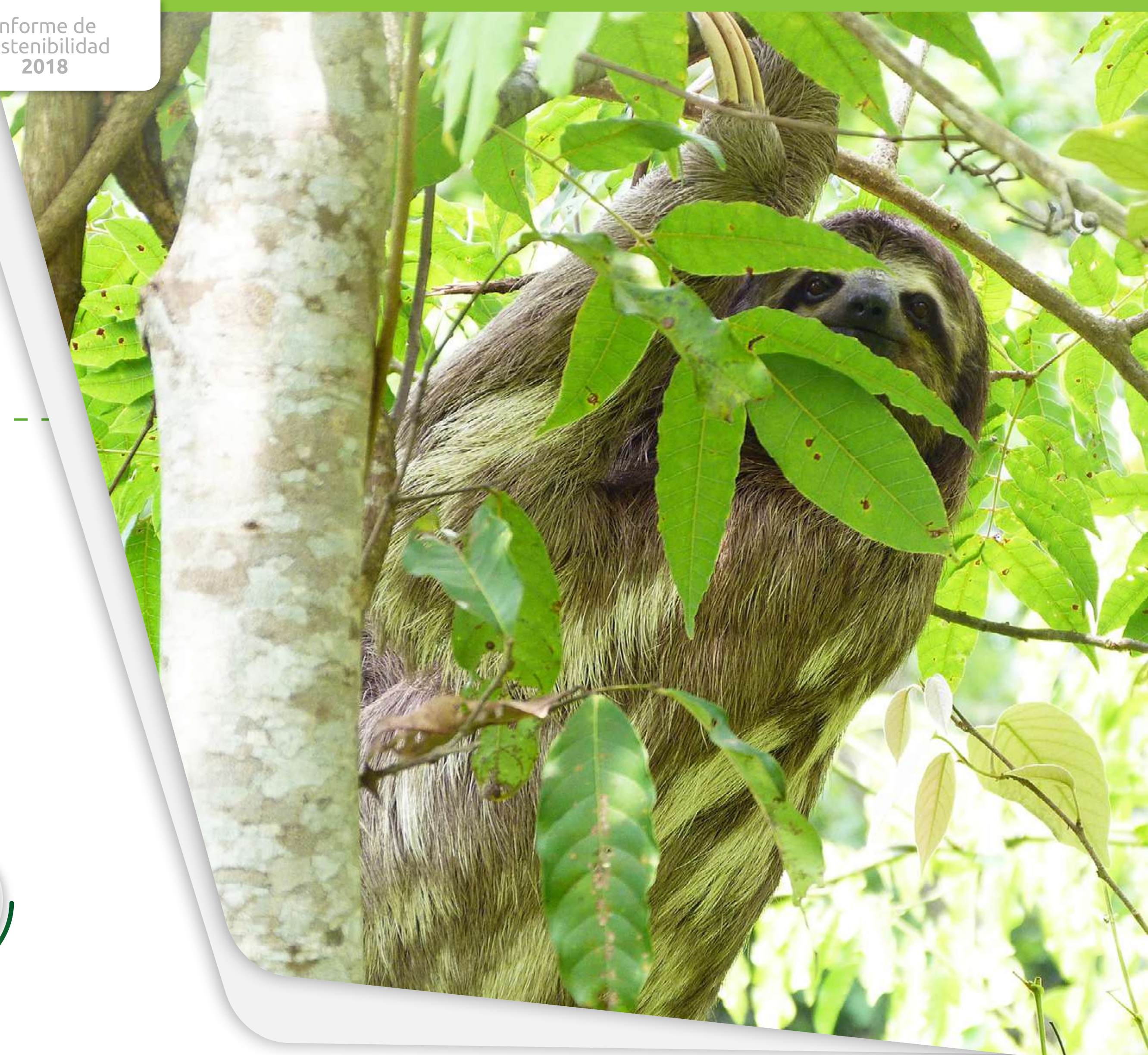
Clientes y usuarios

Comunidad

Estado

Colegas

Proveedores y contratistas



La biodiversidad es la base funcional para mantener servicios ecosistémicos esenciales, la presión que se ejerza sobre su equilibrio y los fenómenos adyacentes productos de la acción del hombre colisionan la vida misma.

Realizar una gestión integral de la biodiversidad y velar por la protección, restauración, uso sostenible y manejo de sus impactos, principalmente sobre los bosques, plantaciones forestales y ecosistemas ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de los negocios de Transmisión y Distribución de Energía.

LOGROS 2018



Implementación de acciones de protección de la biodiversidad, restauración ambiental, uso sostenible y manejo de impactos ambientales en el 100% de las áreas de influencia directa e indirecta de los proyectos de expansión y reposición



Mejora ecosistémica de áreas de influencia en zonas donde CENS realiza actividades de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, mediante la intervención y pedagogía ambiental.

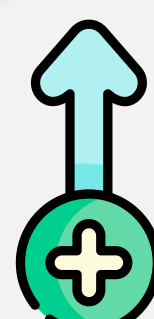
RETOS 2019

Nuestra gestión en cifras




Manejo de Impactos

Impactos más significativos del desarrollo de actividades de CENS



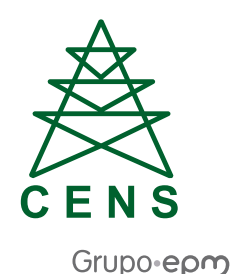
- ▶ Mejoramiento de la calidad de vida.
- ▶ Mejoramiento en las condiciones del componente social.



- ▶ Desmejoramiento en las condiciones de los recursos fauna y flora.
- ▶ Desmejoramiento en las condiciones del recurso suelo.
- ▶ Desmejoramiento en el componente social.
- ▶ Desmejoramiento en las condiciones del recurso aire.

GRI 103-1

GRI 103-2 304-2

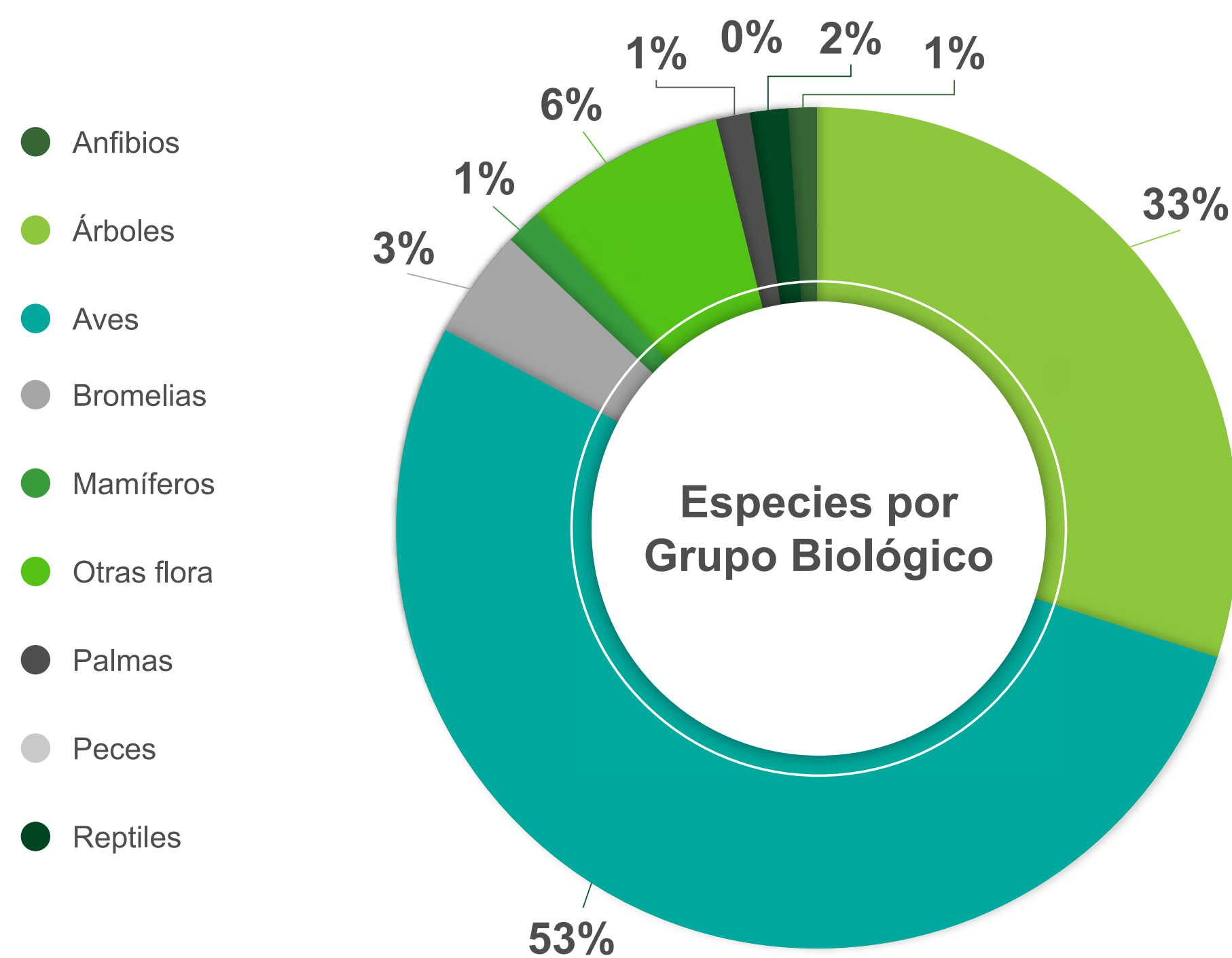


CENS desde la planeación y durante la construcción y operación de sus proyectos busca minimizar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos asociados a los territorios donde hace presencia.

Con este propósito, desde las fases tempranas de los proyectos, se realizan análisis de restricciones ambientales llamados ARA's, así como también acompañamiento y análisis ambiental para los estudios de pre-factibilidad y casos de negocios con el objetivo principal de identificar tempranamente los impactos sobre los ecosistemas y el entorno en el desarrollo de las actividades propias de los negocios de transmisión, distribución, comercialización y actividades conexas.

Adicionalmente, firmes en nuestros compromisos con las Autoridades Ambientales hacemos de nuestras herramientas de control, seguimiento y monitoreo el mejor aliado en las diferentes etapas de los proyectos, obras o actividades; el plan de manejo ambiental (PMA) define los impactos ocasionados y las medidas correspondientes tanto de prevención, minimización, corrección y/o compensación, dependiendo del tipo de ecosistemas y su vulnerabilidad, por consiguiente se constituye en nuestra hoja de ruta y plan de gestión tanto en etapas constructivas, operacionales y desmantelamiento.

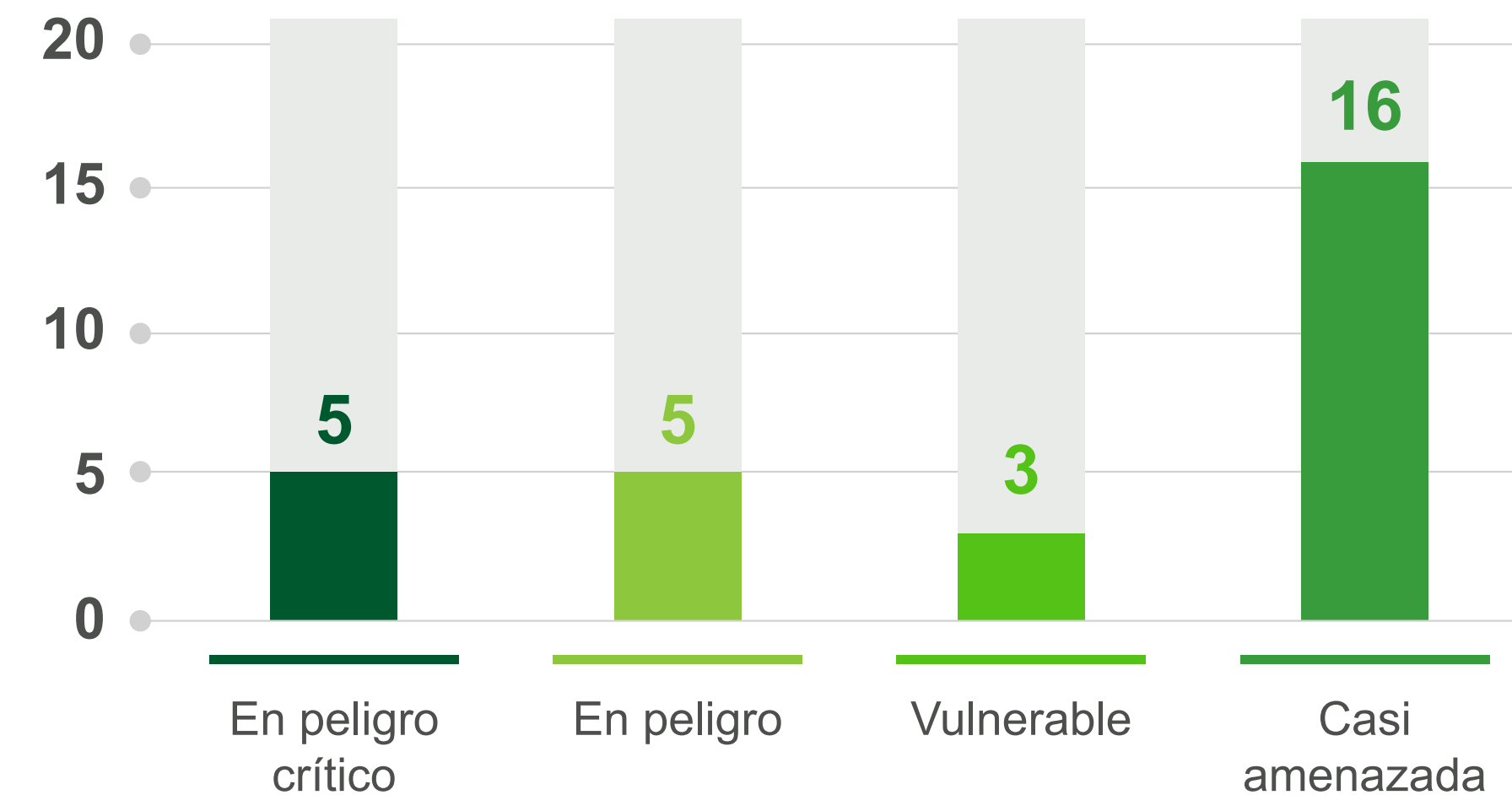
• Clasificación de especies por grupo biológico identificadas en áreas de influencia de proyectos y actividades de CENS con algún grado de vulnerabilidad



Especies por grupo biológico

Grupo Biológico	2018	%
Anfibios	3	1%
Árboles	155	33%
Aves	248	53%
Bromelias	16	3%
Mamíferos	5	1%
Otras flora	30	6%
Palmas	5	1%
Peces	0	0%
Reptiles	9	2%
Reptiles	471	100%

ESPECIES AMENAZADAS POR CATEGORÍA



Estamos comprometidos con la compensación y manejo de los impactos sobre la biodiversidad, mediante acciones de cumplimiento legal ambiental y de carácter discrecional.

Gracias a esto hoy se cuenta con zonas de conservación que aportan a la preservación de la biodiversidad y a la sostenibilidad de nuestros negocios y la del territorio.

Nuestras acciones más destacadas •

Plan de rehabilitación ecológica

Se establecieron 10 hectáreas de rehabilitación ecológica con la siembra de 4,982 individuos de especies nativas para la compensación por epífitas no vasculares, derivada de la resolución 0420 del 14 de marzo de 2016.



Proceso de conformación de Reserva Natural de la Sociedad Civil "San Antonio"

CENS ha venido realizando el apoyo integral al propietario de la finca San Antonio para la creación de 67 hectáreas, 65.6546 m² de Bosque de Galería, área donde se establecieron las 10 hectáreas de rehabilitación ecológica.

Para el proceso de conformación se realizaron las siguientes actividades.



Caracterización florística y estructural del Bosque de Galería, cobertura principal objeto de conformación de Reserva Natural de la Sociedad Civil

Se inició el trámite para la conformación de Reserva Natural de la Sociedad Civil de la finca San Antonio, municipio de La Gloria - Cesar, predio donde se establecieron las 10 hectáreas de rehabilitación ecológica del proyecto Aguachica - Ayacucho.

En total se registraron 506 individuos, pertenecientes a 69 especies distribuidas en 17 órdenes, 31 familias y 59 géneros.

En los diferentes inventarios se pudieron registrar especies en categoría de amenaza, como *Gustavia gracillima* una arbustiva que se encuentra en peligro de acuerdo a lista roja de especies de la IUCN.



Para la caracterización de fauna se realizó una compilación de los estudios realizados por CENS en el estudio de impacto ambiental y adicionalmente durante el recorrido en la caracterización de fauna se fotografió diferentes especies de fauna encontradas

Durante el recorrido se pudo registrar especies de mamíferos, reptiles y aves.

En el área existen especies con catalogación amenaza como la tortuga *Kinosternon scorpioides*, especie conocida como Tapaculo y es cazada para consumo, situación que ha llevado a la disminución de sus poblaciones.



Se registró una especie de oso perezoso, *Bradypus variegatus*.

Compensación aprovechamiento forestal Aguachica- Ayacucho

Se adquirieron dos predios (El Contenido y Campo Nuevo) de 100 hectáreas aproximadamente en el municipio de La Gloria valorados en COP\$ 279 millones para adquisición de área estratégica para la compensación parcial de la resolución 1097 del 7 de octubre de 2016. La cantidad faltante de presupuesto para la compensación se ejecutará para el 2019 por el mismo concepto.



Así mismo se registraron dos especies de primates, conocidas en la región como. Mono aullador (*Alouatta seniculus*) y mono maicero (*Cebus albifrons*).



Proyecto P2. Ocaña – Convención

Se establecieron 3 hectáreas de rehabilitación ecológica con la siembra de 1,715 individuos de especies nativas para la compensación por epífitas vasculares y no vasculares.

El resultado de la ejecución del plan de rehabilitación ecológica ha sido exitoso, consiguiendo con esto la recuperación de elementos estructurales y funcionales dentro del ecosistema de Bosque Seco Premontano, zona de vida en peligro crítico por el establecimiento de actividades antrópicas.



Compensación por aprovechamiento forestal Conexión Tibú

Adquisición de áreas estratégicas en partes altas de bosques de niebla para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la resolución de licencia ambiental N° 121 del 29 de marzo de 2016 del proyecto Conexión Tibú. se adquirieron los siguientes predios: Predio La Pradera, municipio de Bucarasica (97 ha, 0386 m2); Predio Las Paredes, municipio de Pamplona (100 ha). En total se comprarán 197 ha, 0386 m2.



Proyecto Gramalote

Entrega de 1,870 árboles de diferentes especies (Tabebuia rosea, Handroanthus chrysanthus, Jacaranda caucana, Albizia guachapele, Albizia saman) a la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, por concepto de la compensación por aprovechamiento forestal del proyecto Gramalote, establecida la resolución 873 del 20 de diciembre de 2017.



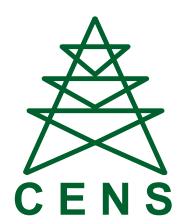
Proyecto Conexión Tibú

Se establecieron 3 hectáreas de rehabilitación ecológica con la siembra de 1,794 individuos de especies nativas para la compensación por especies epífitas no vasculares, derivadas de la resolución 1875 del 19 de agosto de 2015 del proyecto Conexión Tibú.



BanCo2 mantuvo su cobertura en 2018

En 2018 mantuvimos nuestro compromiso de pago por servicios ambientales a través a del Convenio Banco2 del cual son beneficiarias 43 familias, quienes a su vez y a través de este modelo coadyuvan a CENS a la conservación de 1,032 hectáreas de bosque ubicados en zonas estratégicas de recarga hídrica para el departamento Norte de Santander en las zonas de amortiguación del Páramo Santurbán y Parque Natural Sisavita en los municipios de Cucutilla y Salazar de las Palmas. Las familias durante la vigencia en mención recibieron de CENS una transferencia de recursos por COP\$ 315 millones, que ayudaron a mejorar las condiciones de habitabilidad, servicios básicos, educación y mejoramiento de cultivos.

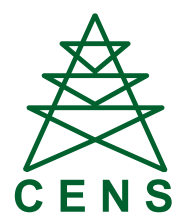


Tecnologías para tendido de redes con impacto positivo a la conservación de nuestra Biodiversidad

A través de la implementación del uso de drones para la construcción de redes eléctricas logramos la instalación de más 900 metros de conductores eléctricos en municipios como Gramalote, Durania y Arboledas, mejorando la calidad y continuidad del servicio de energía con un valor agregado muy importante para nuestra organización, hemos evitado la tala de más de 100 árboles que se encuentran dentro de los trazados de las redes instaladas.



Ver video BanCO2



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

194

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

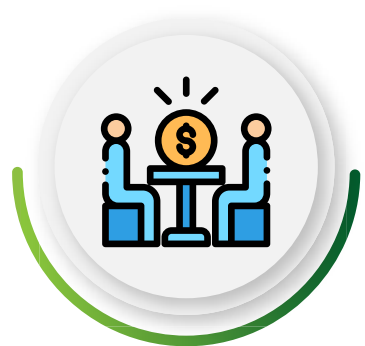
CLIMÁTICA

Estrategia Climática

Tema material



Grupos de interés impactados



Clientes y usuarios



Comunidad



Estado



Colegas



Proveedores y contratistas



LOGROS 2018



Implementación de acciones para la gestión integral de los asuntos relacionados con el cambio y la variabilidad climática en CENS.

Reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), dejando de emitir 30 Ton CO2 a través del uso de tecnologías limpias y compensando de manera voluntaria 24,047 Ton de CO2 mediante la implementación de acciones de mejora ecosistémica en los territorios con alianzas estratégicas.



RETOS 2019

Negocios Resilientes y Carbono Eficientes

Teniendo en cuenta que Colombia es un país con una alta vulnerabilidad al cambio climático, por sus características físicas, geográficas, económicas, sociales y de biodiversidad, CENS ha estimado de gran importancia direccionar su operatividad a entender las consecuencias que denotan los cambios en el clima, a buscar y evaluar las amenazas sobre los territorios en que desarrolla sus negocios, previendo los impactos sobre los territorios, ecosistemas y economías, moderando los daños potenciales, tomando ventaja de las oportunidades y enfrentando las consecuencias de un fenómeno como el cambio climático y los impactos que trae para el país.



... No se puede postergar las actuaciones ante un fenómeno que nos incumbe a todos...

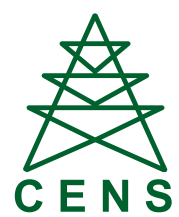
La adopción del Acuerdo de París en 2015 a nivel País, fue el hito diplomático más relevante en la lucha contra el cambio climático; desde entonces las organizaciones han empezado a encaminar todas las acciones al cumplimiento de los objetivos, metas y lineamientos estratégicos en pro de Estrategia Climática que permita Negocios Sostenibles en el Tiempo.

CENS consiente de su responsabilidad e interdependencia con el entorno no es ajeno a estas directrices y durante 2018 generó grandes avances en virtud de la adaptación y mitigación a Cambio Climático en los negocios de Transmisión, Distribución y Comercialización.

A continuación, Nuestras más importantes acciones realizadas:

GRI

103-1



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

196

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Aprobación de la estrategia Climática de Grupo

En noviembre de 2018, el Comité de Núcleo del Grupo EPM, aprobó con alcance de todas sus filiales:

1. Estrategia Climática.
2. Estrategia Gestión Integral del Recurso Hídrico y la Biodiversidad.

Con este gran logro se marcó el inicio de una senda entre 2018 -2030 donde desarrollaremos nuestros negocios con acciones encaminadas a:



El principio de nuestra estrategia climática es



Nuestras Emisiones de Gases de Efecto Invernadero – GEI producto de las actividades propias del negocio

CENS reconoce que a través del desarrollo de las actividades propias del negocio, es responsable de un aporte de Emisiones de Gases Efecto Invernadero contemplados en los alcances 1, 2 y 3 de GHG Protocol, 2011, el cual referencia la medición de los gases a reportar ocasionados por el consumo de combustibles del parque automotor, plantas de emergencia, uso de extintores de CO2 y

103-1
103-2
305-1
305-2
305-3

Solkaflam, fugas refrigerantes de aire acondicionado, fugas de Hexafluoruro de Azufre (SF6) usados en Interruptores y equipos eléctricos, consumo de energía eléctrica en instalaciones; así como los generados en la cadena de bienes y servicios adquiridos (2016), residuos en la organización, transporte de empleados y vuelos de negocios.



La medición en 2019 estará direccionada a alcances 1 y 2 específicamente al igual que lo fue la realizada en el año 2017. Hemos dado nuestros primeros pasos en la senda de carbono neutral que como filial de Grupo nos hemos comprometido.

GRI

Gestión de Riesgos Climáticos

201-2

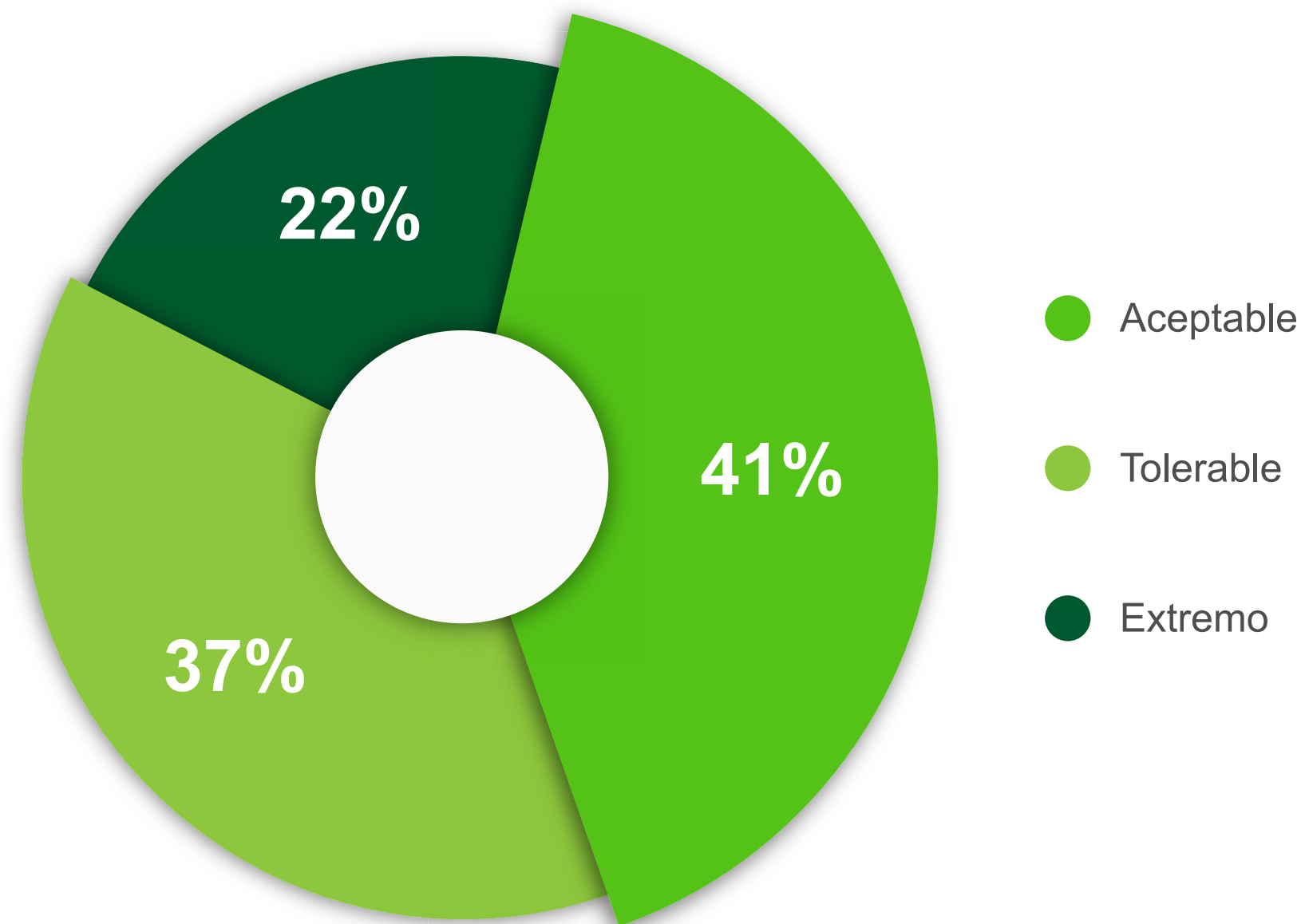
A través de la identificación de riesgos asociados a eventos extremos, variabilidad y cambio climático para los negocios de transmisión, distribución y comercialización de energía, la organización logró la formulación de un plan

de mitigación y adaptación a cambio climático soportado en los siguientes ejes de gestión y así dando una apuesta concreta a carbono neutral de los negocios.



Clasificación	Cantidad	Nivel de riesgo	%
Cambio Climático	6	Tolerable	22%
Variedad Climática	3	Aceptable	11%
Eventos Extremos	8	Aceptable	30%
Eventos Extremos	4	Tolerable	15%
Eventos Extremos	6	Extremo	22%

Porcentaje total



En CENS, Estamos a la vanguardia de la tecnología

En 2018 se adquirieron 429 equipos con sistema de aislamiento en aceite dieléctrico en base vegetal de los cuales 428 son transformadores de distribución y 1 de potencia.

Dentro de los principales beneficios y aportes más significativos que contribuyen directamente a la conservación del medio ambiente alineados a la estrategia climática de Grupo, podemos resaltar los siguientes:

- Aceite originado de fuentes naturales renovables. formulado a partir de semillas de soya.
- Máxima biodegradación.
- No tóxico.
- Esencialmente neutro en la emisión de carbono a lo largo de su ciclo de vida.
- Bajo riesgo de emisiones por inflamabilidad.
- Fácilmente reciclable y reutilizable.

Con la adquisición y puesta en marcha en el sistema de estos equipos, CENS evitará la emisión de 37.23 tCO₂eq en todo el ciclo de vida de los mismos. Adicionalmente el Sistema de Distribución y Transmisión tendrá 10,018 nuevos galones de aceite vegetal amigables con el medio ambiente.



Producción y Consumo Sostenible

Asunto complementario

Este asunto se puede definir como la oportunidad determinante para optimizar la utilización de recursos en las actividades necesarias para la prestación de los servicios públicos por parte de trabajadores de CENS, incidir en las prácticas de producción de bienes y servicios en los proveedores y contratistas, y orientar cambios de hábito en clientes y usuarios, de manera que aporte a la competitividad empresarial y que como ciudadano corporativo ayude a estimular el uso responsable de los recursos y a reducir la contaminación del ambiente.

El propósito está orientado a definir, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las iniciativas que propendan al uso eficiente y el ahorro de la energía y cuidado del agua, la gestión de residuos, el consumo racional y el ahorro de materiales e insumos, las compras públicas sostenibles y las mejores prácticas ambientales.

Consumo de combustibles y energía eléctrica

Para el año 2018, el consumo de combustibles no renovables tanto en las instalaciones de CENS (incluyendo regionales) como en la ejecución de los proyectos, obras y/o actividades, arrojó los siguientes resultados:

Consumo Energético (MWh)

Fuente	2016	2017	2018	%	Variación 2018 / 2017
Energía eléctrica	4,148	3,850	3,845	68%	- 0.13%
Diésel	1,469	1,421	1,427	26%	0%
Gasolina	415	353	325	6%	- 8%
Total consumo interno	6,032	5,624	5,597	100%	- 0.48%
Consumo externo	70	6,580	61		
Total	6,102	12,204	5,658	100%	- 53.64%

Fuente: Aplicativo IDSOS

Se redujo en un 0.13 % el consumo de energía eléctrica en las actividades de CENS de manera directa e indirecta en comparación con el año anterior.

Esta reducción se logra gracias al fortalecimiento del Programa Uso Racional y Eficiente de la Energía de la empresa (PROURE), en temas de sensibilizaciones y fortalecimiento de la cultura ambiental. Este logro se da en un año, en donde las actividades administrativas aumentaron la demanda de trabajadores, se incrementó la mano de obra y en algunos proyectos ejecutados se da el cierre del cronograma de construcción. De la misma manera, se debe resaltar que se incluyeron más infraestructuras para iniciar con el seguimiento y monitoreo a los reportes de consumos de energía eléctrica.

Con respecto al uso de combustibles como Gasolina y ACPM, no se presentaron cambios significativos en materia de consumos, ya que se utilizaron la misma cantidad de vehículos para la movilización en zona rural y urbana con el fin de cumplir con las actividades requeridas del negocio.

GRI

103-1

GRI

103-2
302-4
307-1



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

200

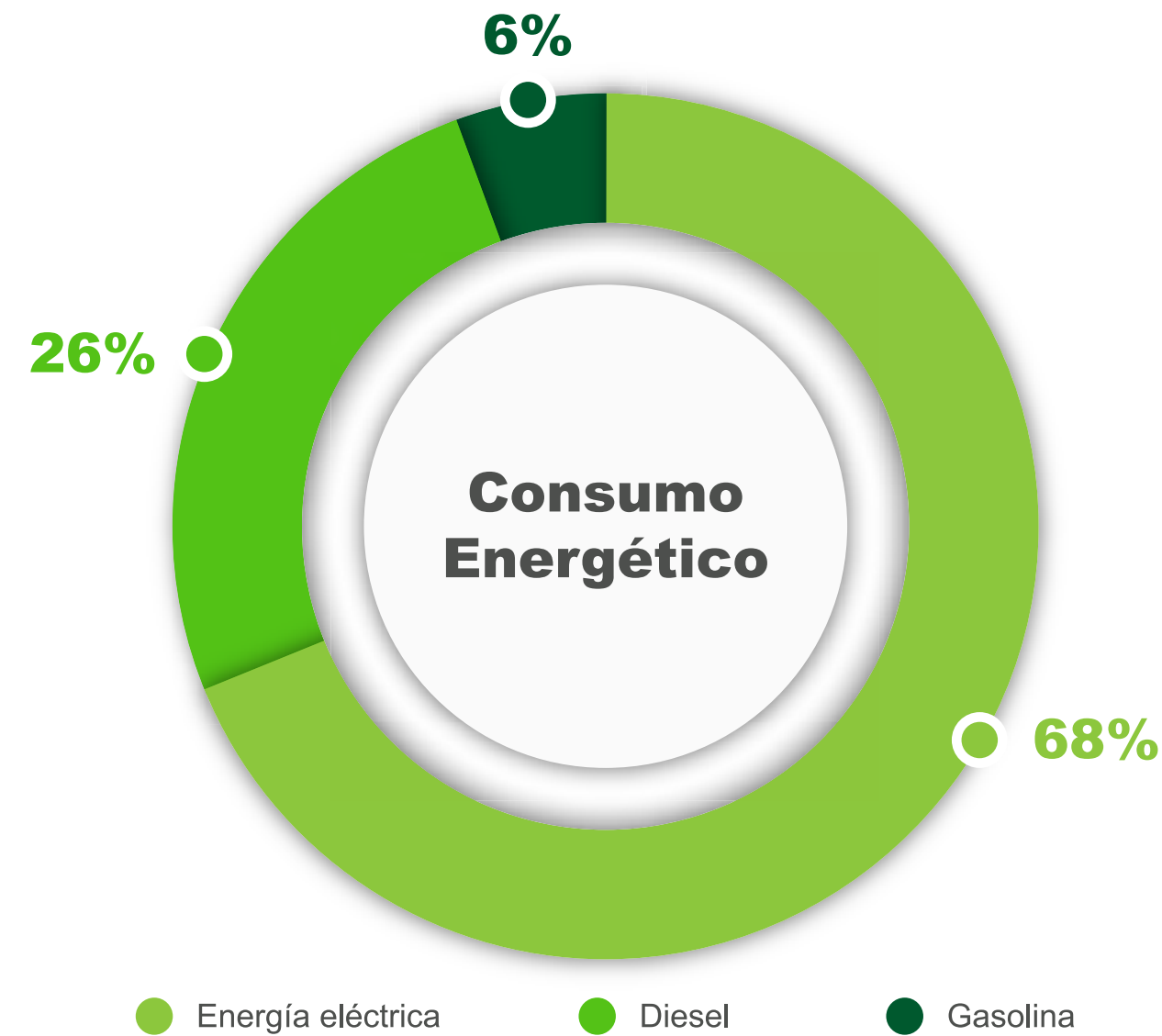
Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

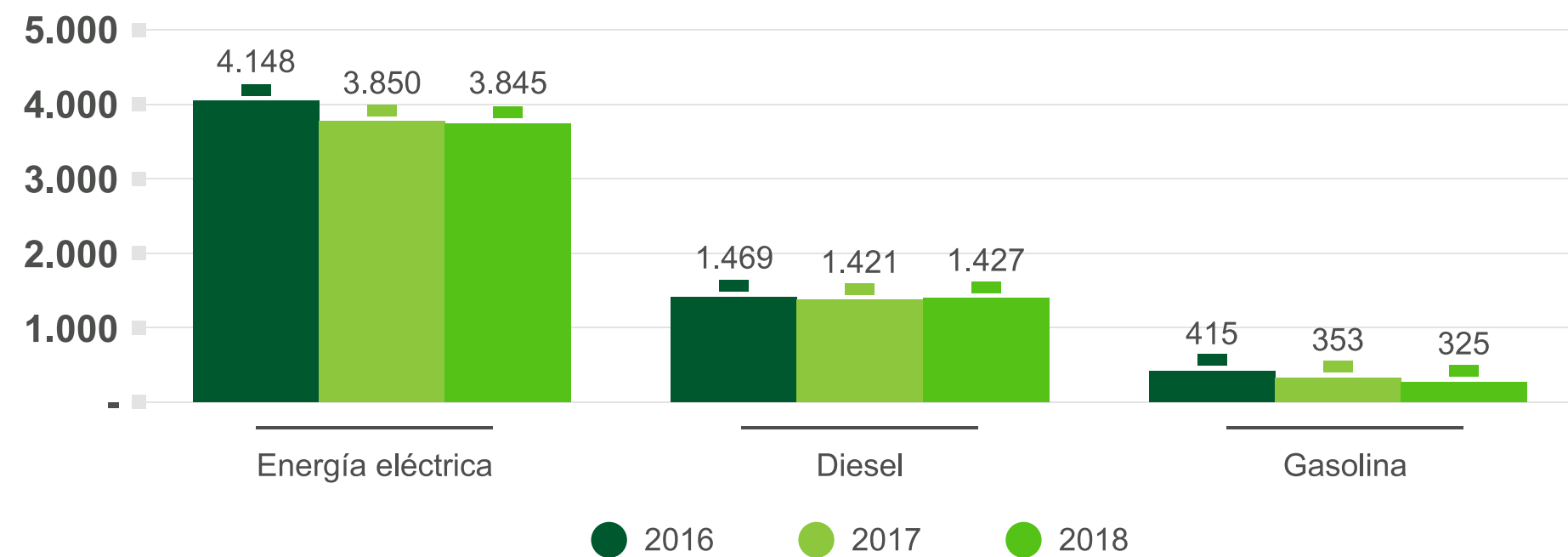
Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad



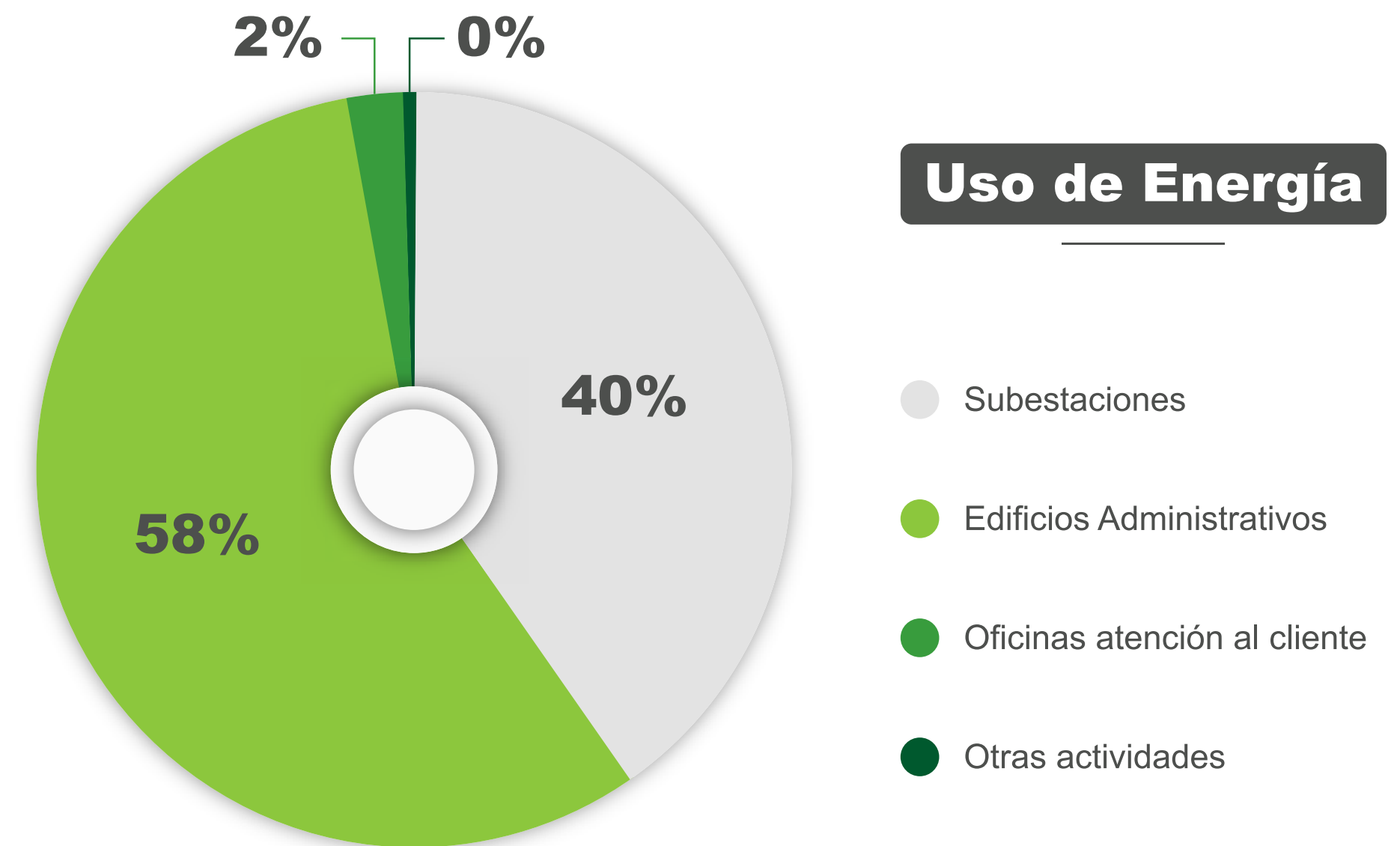
Fuente de energía



Es de resaltar que en este año se adquiere un vehículo eléctrico para cumplir con metas establecidas en temas de eficiencia energética y así dar inicio a la estrategia de movilidad eléctrica en CENS.

Consumo Energético por uso

Se evidencia que las actividades administrativas son las de mayor consumo de energía eléctrica en comparación con los demás usos energéticos. Para el periodo de reporte es importante mencionar que el 100% del consumo energético corresponde a energía eléctrica. Las variaciones no superan en más del 15% en comparación del año inmediatamente anterior, logrando mantener un consumo estable y reduciendo en casi el 1% en un año en el que existió un aumento en la mano de obra para el cumplimiento de las actividades de la organización y del negocio como contratistas y trabajadores de planta que laboran en las sedes administrativas.

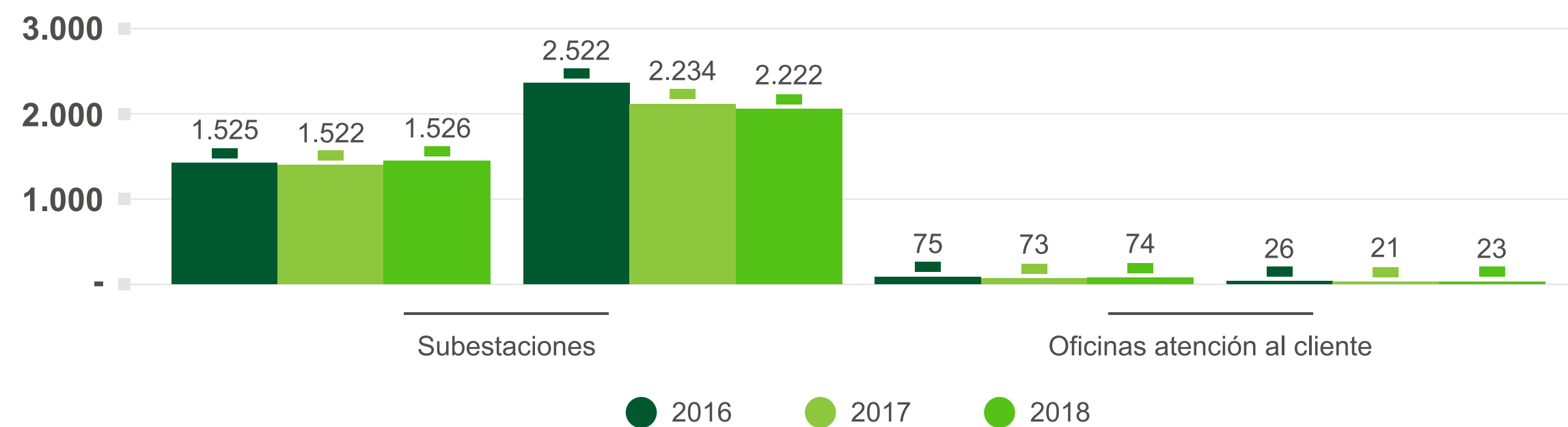


Consumo Energético (MWh)

Uso de Energía	2016	2017	2018	%	Variación 2018 / 2017
Subestaciones	1,525	1,522	1526	40%	0.26%
Edificios Administrativos	2,522	2,234	2222	58%	- 0.54%
Oficinas atención al cliente	75	73	74	2%	1.37%
Otras actividades	26	21	23	0%	9.52%
Total consumo interno	4148	3850	3845	100%	- 0.13%

Fuente: Aplicativo IDSOS

Consumo Energético (MWh)



Efluentes y Residuos



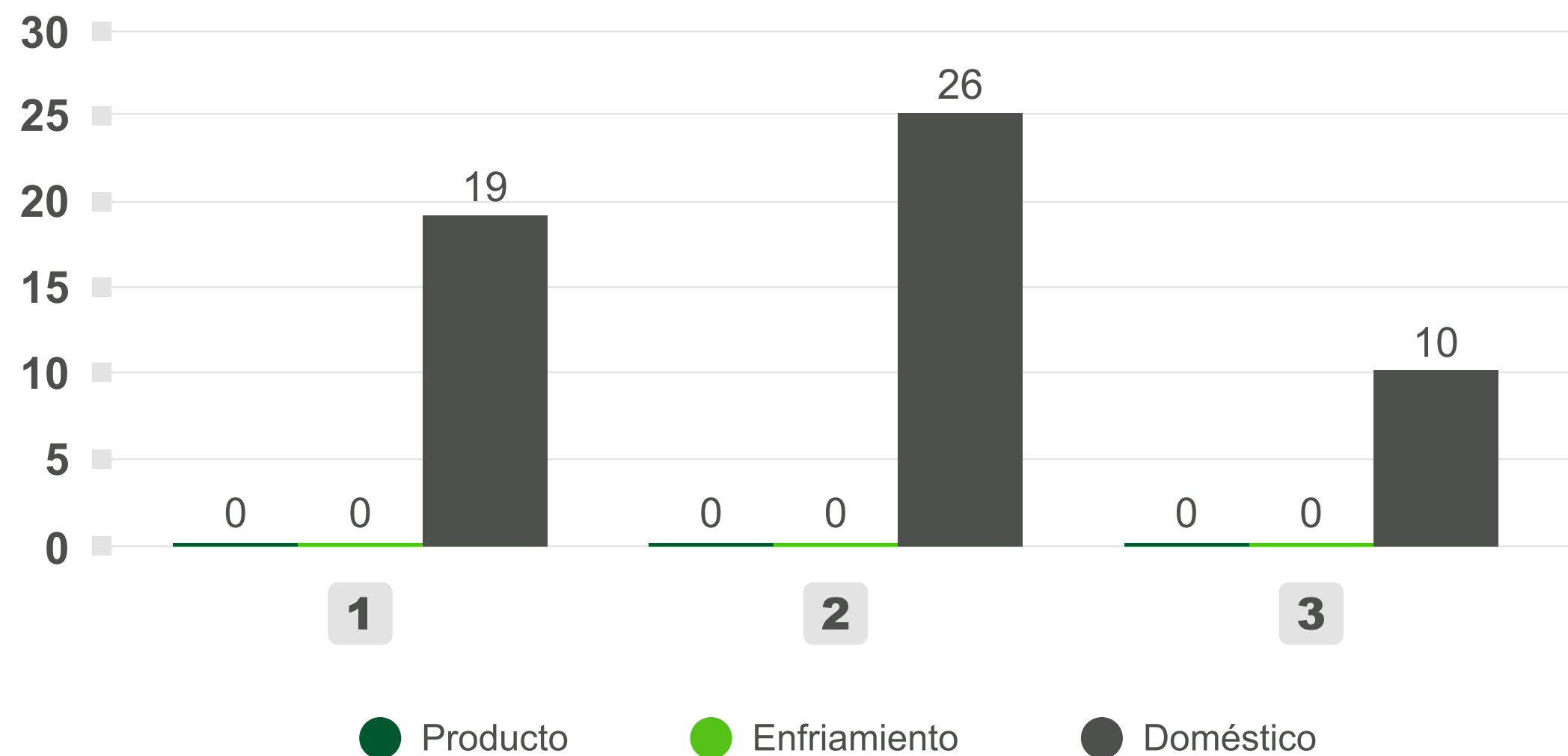
Vertido total de aguas, según su calidad y destino



Teniendo en cuenta el seguimiento y monitoreo que se realiza a los proyectos en las diferentes etapas desde la planeación, el Macroproceso de Gestión Ambiental de CENS logró evidenciar la disminución de los efluentes para el año 2018 en comparación con el año anterior (2017) en un 61%.

La reducción se ve reflejada debido a la finalización de la construcción de proyectos del Plan de Expansión, los cuales para el 2018 iniciaron etapas de operación, notándose la reducción por la disminución de personal y por ende de uso de los baños. Actualmente ya se encuentran en operación el Proyecto Nueva Aguachica, el proyecto SE Gramalote.

Origen del Efluente (Miles de m3)



Origen del efluente (miles de m3)

Tipo de tratamiento	2016	2017	2018	%	Variación 2018 / 2017
Productivo	0	0	0	0%	
Enfriamiento	0	0	0	0%	
Doméstico	19	26	10	100%	- 61%
Total	19	26	10	100%	- 61%

Fuente: Aplicativo IDSOS

Generación de residuos, según tipo y método de tratamiento

Se genera aumento significativo en relación con el año anterior en la cantidad de residuos generados por grupo o tipo reportado.

Residuos generados (Toneladas)

Grupo	2016	2017	2018	%	Variación 2018 / 2017
Biodegradables	0	0	0	0%	
Especiales	621	470	950	63%	102%
Reciclables no peligrosos	243	309	544	36%	76%
Ordinarios e inertes	7	6	7	0%	23%
Peligrosos	18	72	17	1%	- 76%
Total	889	857	1518	100%	77%

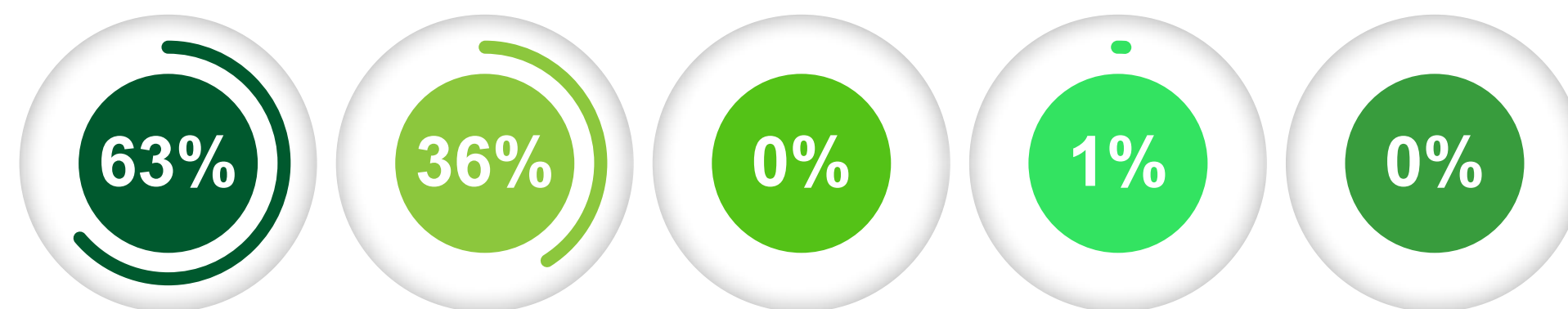
Fuente: Aplicativo IDSOS



Residuos generados (ton)



2018



Análisis de variaciones

- Residuos Especiales se evidencia un incremento en más del 100%, lo cual se debe a la construcción y puesta en servicio de proyectos como las Subestaciones Buturama y Nuevo Gramalote, los cuales presentaron gran demanda constructiva. Además de lo anterior se realizó la remodelación de infraestructuras como el parqueadero de la planta de la sede administrativa de Cúcuta, bodegas y algunos edificios administrativos. Lo anterior ocasiona el incremento en más del 100% de residuos especiales generados, sumando lo directo y lo indirecto.
- Residuos Reciclables No Peligrosos, CENS, ha logrado aprovechar sus residuos reciclables no peligrosos de manera idónea. Estas acciones permiten que la organización obtenga ingresos por el aprovechamiento de estos residuos a través de su venta, iniciando así un proceso de economía circular para la organización. En 2018, se incrementó la generación de residuos reciclables no peligrosos, aprovechándose el 76% de estos. Lo anterior debido a un proceso alineado a las estrategias del Plan de Gestión Integral de Residuos – PGIR’s, el cual marca acciones para la adecuada gestión de los residuos en CENS.
- Residuos ordinarios e inertes En 2018, se inició con la formulación del PGIR’s para toda la organización, involucrando todos los procesos. En este año se presentó un incremento de aproximadamente 17%, debido al aumento de población fija y flotante, producto de actividades en los procesos y proyectos que demandan mayores trabajadores.
- Residuos peligrosos, En esta vigencia se presentó una disminución del 76% con respecto al año anterior, gracias a las acciones de manejo establecidas y procesos sensibilización y capacitación de personal.

Gestión de Residuos •

Los residuos generados por CENS han reflejado un aumento significativo en algunas categorías de acuerdo a su clasificación, lo cual se debe al incremento de la demanda de trabajadores y actividades requeridas para cumplir con las metas del negocio. Desde el Macroproceso de Gestión Ambiental se han fortalecido acciones que permiten consolidar una ruta a seguir para gestionar los residuos generados de una forma integral, en donde se articula: el aprovechamiento y comercialización de residuos, como la articulación de procesos desde la generación, con el fin de incluirlos nuevamente dentro del ciclo de vida productivo de una manera sostenible.

A través de la gestión adecuada de los residuos aprovechables (metálicos, aluminios, Transformadores No PCB) se logró mitigar el impacto, gestionando eficientemente estos residuos. El aumento de estos incrementó el aprovechamiento en un 57% y la comercialización en más del 90%.

La disposición final es un mecanismo de gestión que contribuye al manejo adecuado de aquellos residuos que no se pueden aprovechar y/o comercializar y que por ende se deben disponer para evitar mayores impactos. Entre este periodo (2017-2018) se aumentó la generación de residuos ordinarios e inertes, que incrementó la disposición final en más del 100%

La gestión de residuos peligrosos se realiza con la firma contratista LITO S.A.S., quienes cuentan con las respectivas licencias ambientales para el tratamiento ambientalmente seguro del 100% de los residuos peligrosos generados en CENS, como residuos y transformadores contaminados con PCB, RAEE, luminarias, entre otros. Es de gran importancia resaltar que el 100% de los residuos peligrosos generados se gestionan adecuadamente cumpliendo con los protocolos ambientales internacionales. Dentro de la gestión realizada se

destaca la disminución en la disposición final y el aumento en el tratamiento de los residuos peligrosos, minimizando así los riesgos e impactos asociados al medio ambiente.

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

GRI

306-4

CENS gestionó los residuos peligrosos con empresas que cumplen todos los requisitos normativos vigentes, desde la generación hasta el respectivo tratamiento y disposición final. El total de PCB's sometidos a tratamiento (Lavado ultrasonido) fue de 16 ton y 2 ton de disposición final.



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

205

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Derrames

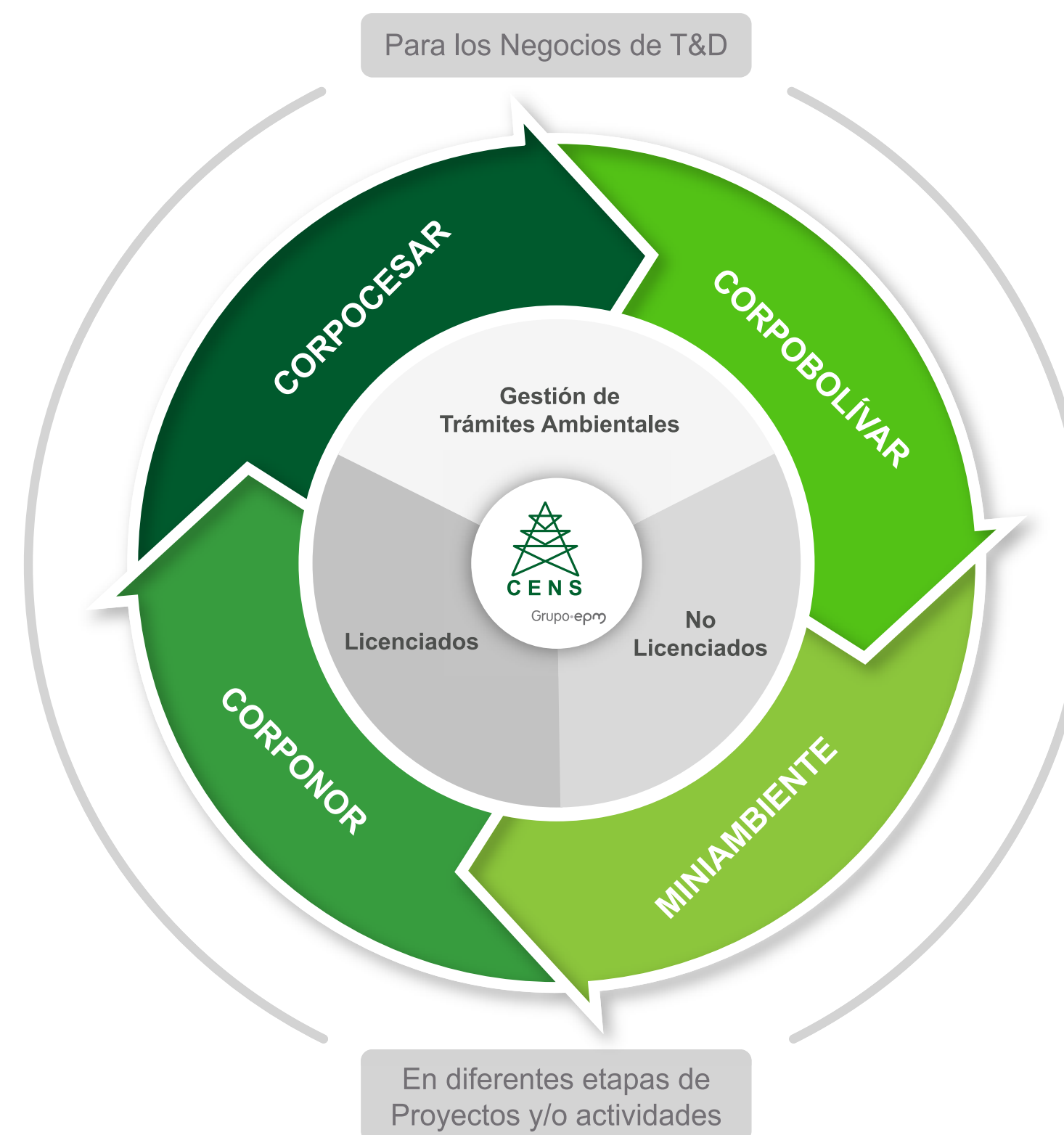
En 2018, recibimos a través de los diferentes mecanismos de reclamación el reporte de 18 derrames de aceite, los cuales fueron atendidos de forma inmediata sin que significaran una afectación mayor a los diversos componentes ambientales de las áreas de influencia directa o indirecta de CENS.

Cumplimiento Ambiental

Estamos Orientados en el Cumplimiento Normativo

Basados en el principio de una gestión ambiental orientada a cumplir no solo con las obligaciones legales ambientales sino también aquellas actuaciones discrecionales que contribuyan con la viabilidad social, económica y ambiental; CENS ha encaminado sus acciones al establecimiento de relaciones de mutuo beneficio con las comunidades de los territorios donde hace presencia. Nuestras actividades se realizan principalmente con un enfoque de uso sostenible de los recursos naturales, fortalecimiento de la cultura y la mejora continua del desempeño ambiental.

Relacionamiento empresa - Autoridad Ambiental



CENS en el marco de su actuación y desempeño es vigilado por las autoridades ambientales competentes como CORPONOR, CORPOCESAR y CORPOBOLIVAR a nivel regional y el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible en el orden nacional. Ambas autoridades realizan seguimientos a nuestras actividades y reciben reportes periódicos a través de informes de Cumplimiento Ambiental – ICA, los cuales indican el avance y efectividad de los programas ambientales como herramienta de seguimiento a los mismos.

Nuestras Actuaciones •

1. Durante el 2018, se cumplieron con los compromisos impuestos por las diferentes Autoridades Ambientales adquiridos mediante las licencias ambientales y levantamientos parciales de veda, otorgados en años anteriores para los proyectos Aguachica – Ayacucho, Ocaña – Convención y Conexión Tibú y los cuales algunos se mantendrán vigentes por la vida útil de los proyectos (estimado aproximadamente en 40 años), tales como la entrega de informes de cumplimiento ambiental e informes semestrales de seguimiento y monitoreo de veda.
2. Por otra parte, gracias a la gestión realizada en el año 2018, fue otorgada la licencia ambiental para el Proyecto Belén –Ínsula mediante Resolución N° 278 del 02 de marzo de 2018; de la misma manera se autorizaron dos permisos de Aprovechamiento Forestal Único para los Proyectos Tibú – Campo Dos y Aguachica – Gamarra, por medio de las resoluciones N° 1173 del 15 de agosto de 2018 y 489 del 28 de mayo de 2018, respectivamente.

Como resultado de esta gestión, la empresa no tuvo multas ni sanciones por parte de las autoridades ambientales en 2018.

Plan Nacional PCB's, un compromiso con el ambiente

¿Qué son PCB's?

Los Bifenilos Policlorados (PCB) son compuestos orgánicos clorados, de origen sintético, líquidos aceitosos resinosos o sólidos, de color amarillo pálido, con leve olor a hidrocarburo. Poseen excelentes propiedades aislantes, larga vida útil y no son inflamables, por lo cual fueron utilizados ampliamente como fluidos dieléctricos al interior de equipos eléctricos o como constituyente de otros productos. Son compuestos que presentan un riesgo en el ambiente, debido a su persistencia, desplazamiento a grandes distancias, biomagnificación y toxicidad.

Resumen Inventario de PCBS-IDEAM junio 2018

En cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, CENS está comprometida con la tarea de buscar, identificar y eliminar los PCB de sus equipos.

Contamos con nuestro propio laboratorio de cromatografía- Ensayos con acreditación del IDEAM para la identificación de PCB's y estamos realizando la adecuada disposición final de los equipos con un Gestor autorizado por la Autoridad Ambiental para dicha actividad.



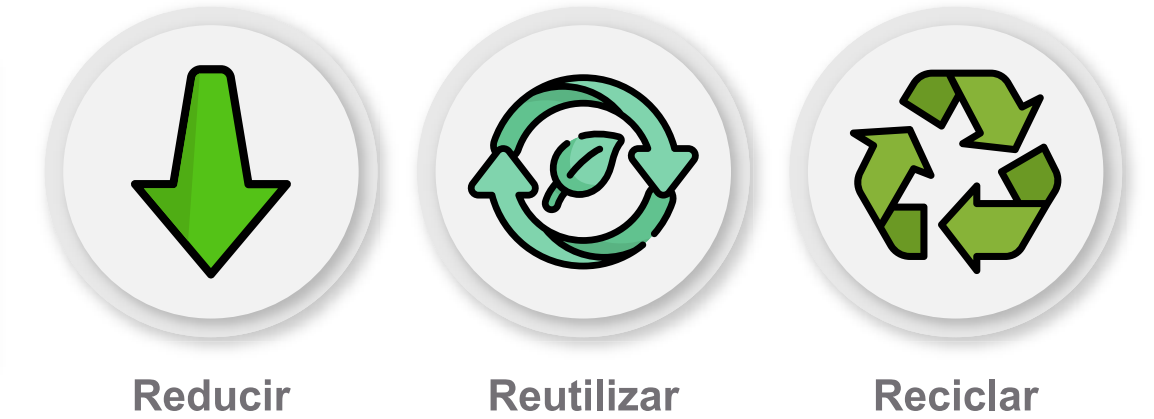
A continuación, nuestras más destacadas gestiones para el cumplimiento a 2025 de una Colombia libre de PCB's.

- Actualización y reporte inventario de Equipos con contenido de aceite dieléctrico propiedad de CENS ante el IDEAM y propiedad de terceros ante CORPONOR.
- Análisis Cromatográfico de 375 equipos de propiedad de CENS y 841 externos.
- Toma de muestra a 63 superficie sólidas.
- Construcción de bodega de sustancias químicas.
- Eliminación de 18 equipos con contenido de PCB's.
- Inversión para la gestión de COP\$ 105,682,904.

EQUIPOS	TOTAL		
	U TOTALES	U MARCADAS	% MERCADO
Uso	14,971	6,825	45.59
Desuso	1,094	914	83.55
Desechados	1,374	1,273	92.65
Total	17,439	9,012	51.68

• Contribución a la Economía Circular

No solo hacemos uso racional de los recursos naturales que empleamos sino buscamos que al final de nuestras actividades se reintegren a los procesos algunos de nuestros materiales desechados a través de nuevos procesos para los mismos.



La ejecución de actividades propias del negocio de transmisión, distribución y comercialización de energía generan residuos, los cuales requieren una gestión adecuada alineada al cumplimiento de la normativa ambiental vigente y a las estrategias definidas dentro de nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos-PGIR's.

El Plan de Gestión Integral de Residuos, además de promover la implementación de acciones con enfoque preventivo, establece los parámetros para realizar correctamente el manejo y gestión de los residuos producto de nuestras actividades, garantizando la adecuada gestión de los mismos durante todo el ciclo de vida, desde la generación hasta la disposición final generando una cadena de valor al final de ciclo.

Durante 2018, a través del aprovechamiento y valorización elementos desechados como Trafos de distribución (No PCB's), de potencia (No PCB's), bobinas de aluminio y cobre, cubas vacías (No PCB's), reintegramos a nuevos procesos 1,475 ton de materiales.

[Ver video Gestión ambiental](#)



PRODUCCIÓN

Evaluación Ambiental

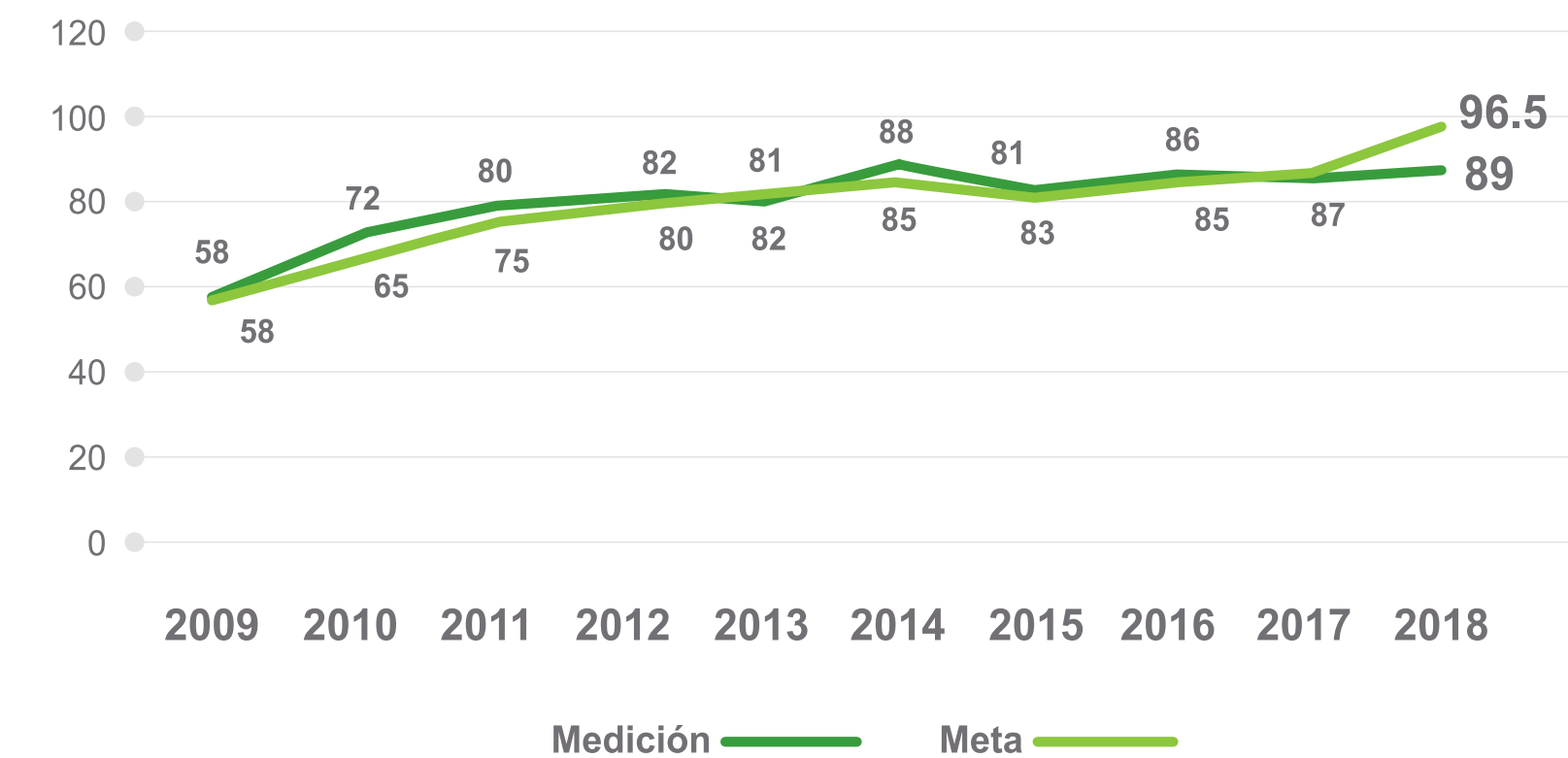


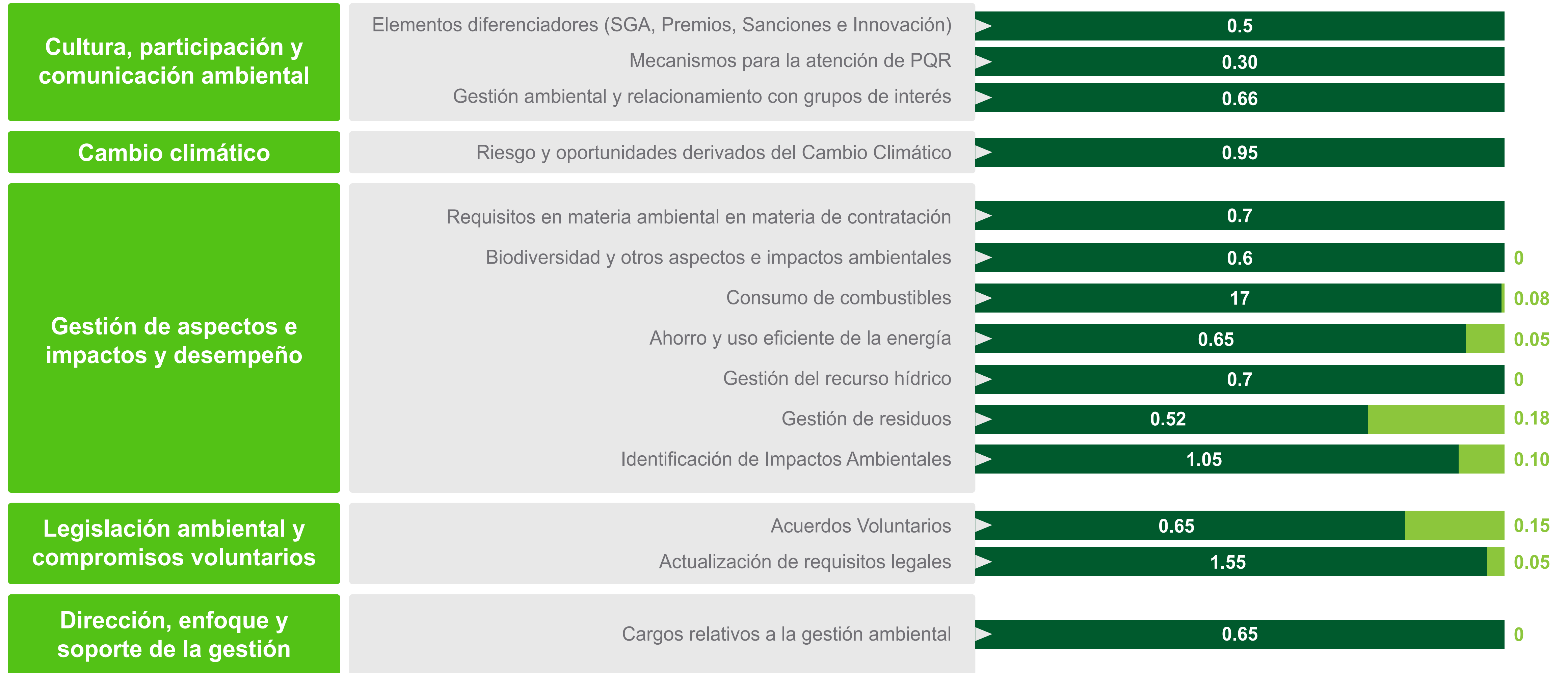
Durante los últimos 10 años la Gestión Ambiental de CENS ha sido supervisada a través de la Evaluación del Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE, indicador del Cuadro De Mando Integral – CMI; a través del monitoreo anual del cumplimiento de la Política Ambiental y sus lineamientos a nivel interno y externo; como organización esperamos identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de nuestra gestión para formular las acciones correspondientes orientadas al mejoramiento continuo de nuestra Gestión Ambiental en el territorio donde desarrollamos nuestros negocios.



En 2018 obtuvimos una satisfactoria calificación de 96.5 puntos de 100 posibles con los siguientes ejes evaluados y puntajes individuales obtenidos.

Evolución IGAE 2009 - 2018 - CENS S.A E.S.P





NUESTROS Nuestros ● Reconocimientos

El Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, en junio de 2018 otorgó a CENS un reconocimiento con motivo de nuestra contribución entre los años 2013 y 2018 a eliminar el uso de equipos contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB, por sus siglas en inglés).

Dentro de los criterios por los cuales se concedió dicho reconocimiento durante la participación en el proyecto **“Desarrollo de la Capacidad para la Gestión y Eliminación Ambientalmente Adecuada de PCB (Bifenilos Policlorados)”** incluyó las siguientes entre otras líneas de acción:

- Fortalecimiento del marco legal, administrativo y regulatorio para la gestión adecuada de los PCBs.
- Fortalecimiento de MADS y el sector ambiental a través de la creación de capacidades para la gestión ambientalmente racional y la eliminación de los PCB's.
- Manejo ambientalmente racional y eliminación de PCBs a través del desarrollo de proyectos pilotos.

Con este reconocimiento se ratifican los esfuerzos, el compromiso y nuestra alineación al cumplimiento de tan importante hito para el País – **“Colombia Libre de PCB's”**.



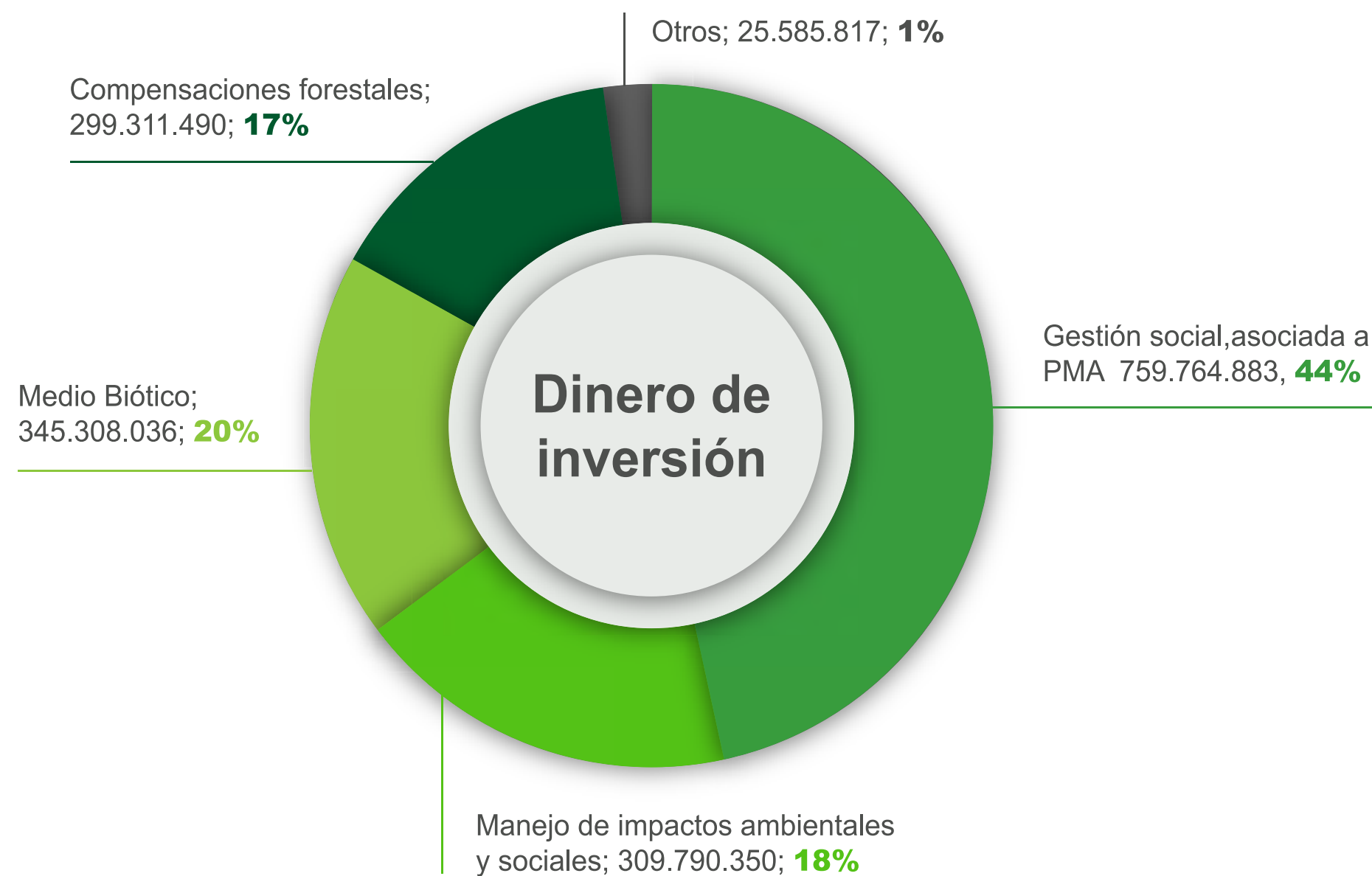
INVERSIÓN

Presupuesto ambiental

La organización durante 2018 destinó significativos recursos para operar la Gestión Ambiental Empresarial en los diferentes componentes. A continuación, se indican los recursos tanto de inversión como costo y gasto para la operación de los negocios de transmisión, distribución y comercialización de CENS.

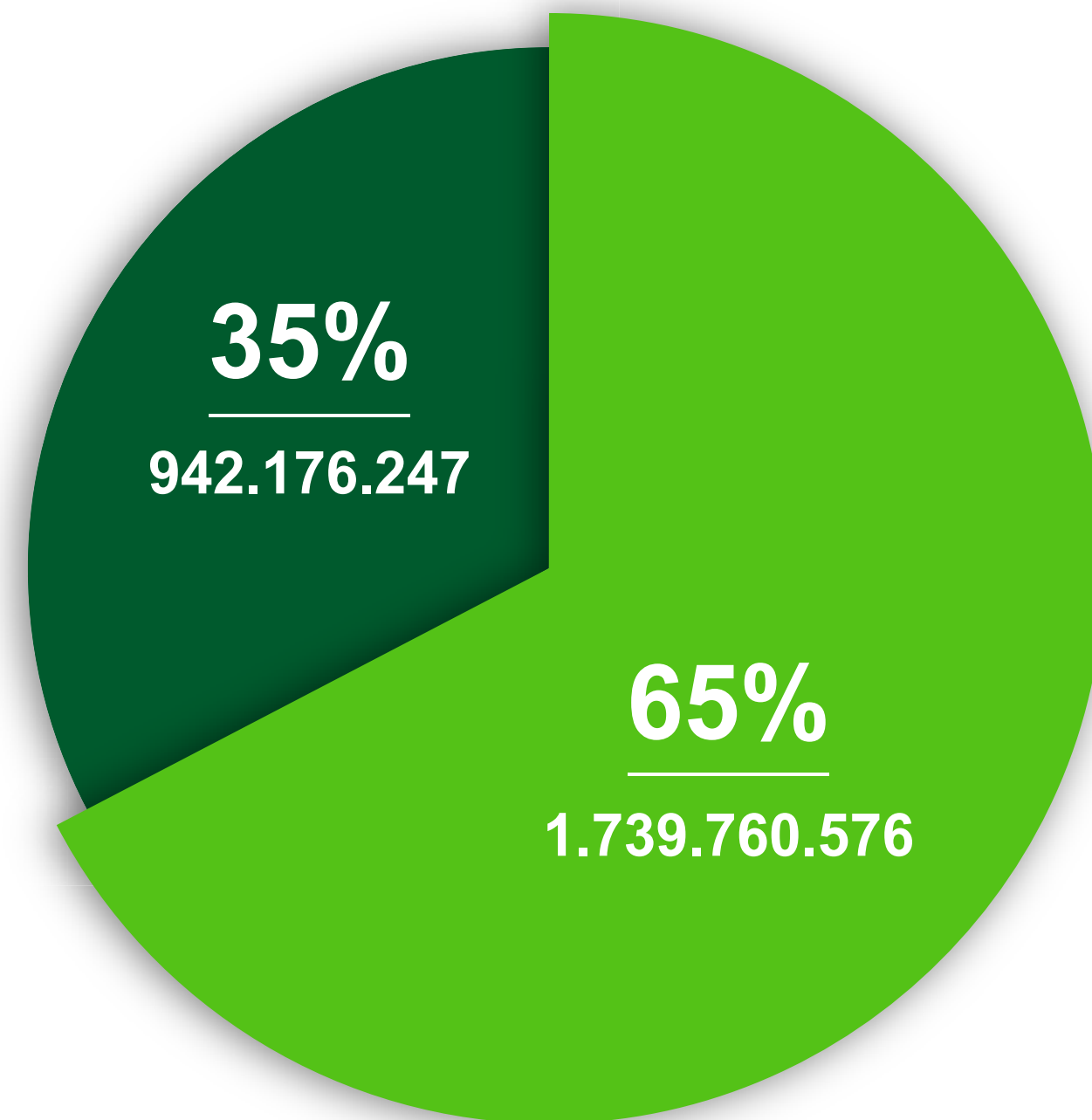
Presupuesto ambiental 2018 (COP millones)									
Línea	Gestión social asociado a PMA	Manejo de impactos ambientales y sociales	Medio Biótico	Gestión integral de equipos y desechos	Compensación Forestales	Gestión Técnica de Trámites Ambientales	Otros	Otras actividades ambientales s ¹	Total
Inversión	759,764,883	309,790,350	345,308,036		299,311,490		25,585,817		1,739,760,576
Costo y Gasto		457,330,959		152,225,403		163,971,335		168,648,550	942,176,247
Total	759,764,883	767,121,309	345,308,036	152,225,403	299,311,490	163,971,335	25,585,817	168,648,550	2,681,936,823

¹Otras actividades ambientales incluyen: seguimiento gestión ambiental, Plan de procesos ambientales y Diseño.



Presupuesto Gestión Ambiental 2018

● Inversión ● Costo y Gasto



Los dineros del presupuesto ambiental destinados por la línea inversión corresponden a los recursos que se emplean en la Gestión Ambiental de los diferentes proyectos en etapa constructiva del Plan de Expansión en curso y los dineros de costo y gasto son los recursos destinados a la gestión ambiental del día a día de la operación de los negocios de trasmisión, distribución y comercialización de CENS.

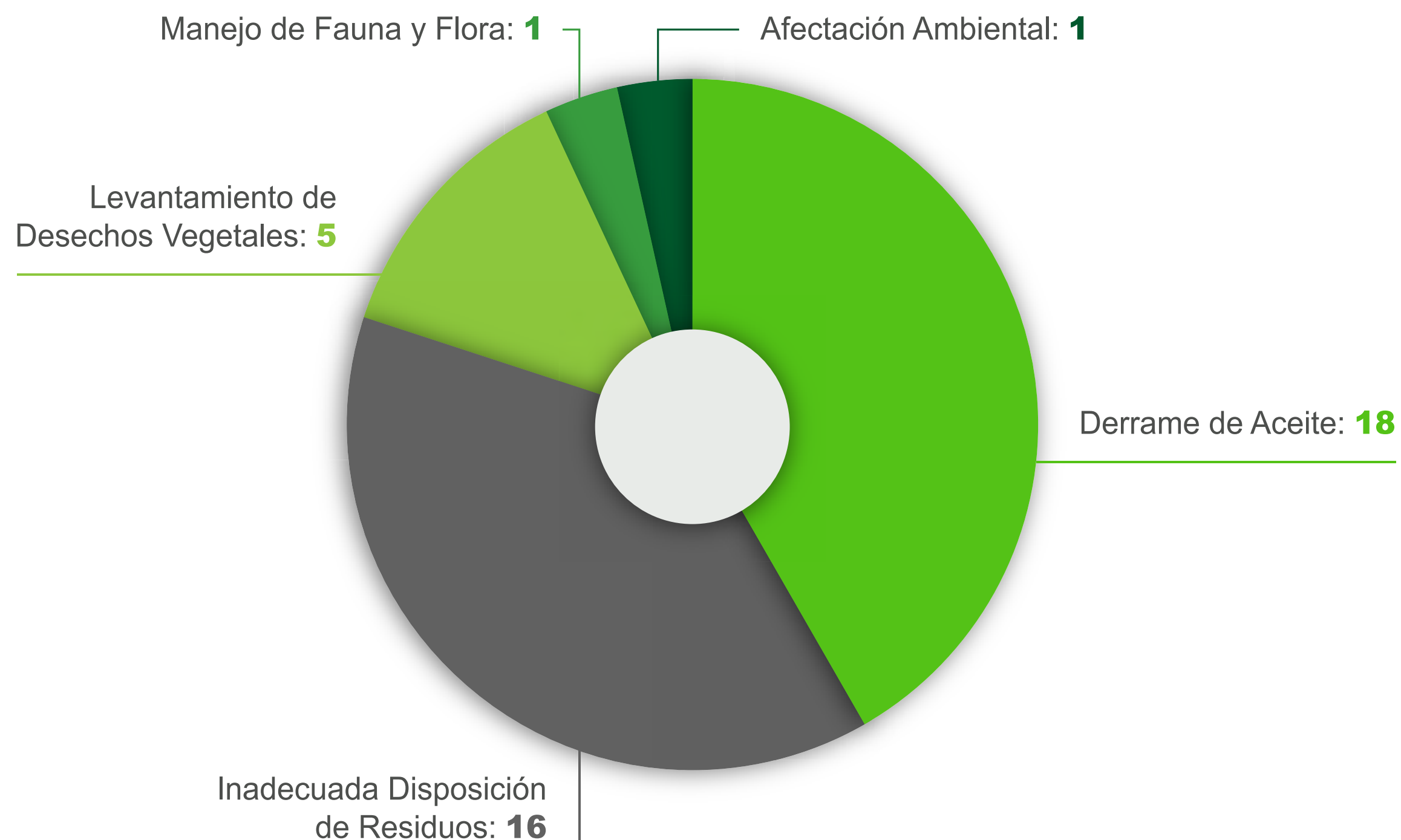
Mecanismos de reclamación ● en materia ambiental

Durante el periodo 2018 se presentaron cuarenta y un (41) reclamaciones sobre impactos ambientales a través de los mecanismos formales de reclamación. De acuerdo a esto, CENS comprometida con sus Grupos de Interés, activa de manera inmediata medidas para resolver satisfactoriamente dichas reclamaciones en el menor tiempo posible.

De las 41 reclamaciones atendidas, se resolvieron favorablemente 32. Desfavorablemente 9 es decir se atendieron, pero lo que el cliente solicitaba no es de competencia de CENS.

Durante la presente vigencia la recepción de quejas se disminuyó un 47% frente a 2017, lo cual demuestra un alto compromiso de nuestro personal operativo frente a la responsabilidad ambiental en la actividad que desempeña.

Quejas Ambientales 2018



Principio de Precaución

La gestión ambiental es vista desde las empresas, no solo como una obligación, sino como una forma de ahorrar costos, de generar imagen positiva ante los grupos de interés, sin perjuicio del principio de precaución, buscando ser rentable, competitiva y sustentable en el tiempo. Es por esto que en CENS la gestión ambiental está orientada principalmente a mitigar y prevenir las posibles afectaciones al medio ambiente, a su vez contempla todos los protocolos para intervenirlo, lo cual incluye las afectaciones que se puedan ocasionar por el desarrollo de su negocio. La base de esta gestión ambiental integral se encuentra sustentada bajo el análisis de los riesgos, aspecto e impactos ambientales que involucran a su vez el contexto social, especialmente aquel que se encuentra relacionado con las comunidades en donde la organización tiene presencia.

Gestión del Riesgo al interior de nuestras actividades

La identificación de riesgos es fundamental para apoyar los procesos en la toma de decisiones, reduciendo así el impacto de eventos adversos y capitalizando las oportunidades provenientes de un entorno cada vez más complejo e incierto.

A continuación, se incluye algunos de los riesgos y oportunidades que enfrentamos como organización en el ámbito empresarial y de procesos desde la perspectiva ambiental.

Extremo






Alto

Tolerable

Aceptable



Riesgos Ambientales Empresariales







-  Inadecuada identificación del trámite ambiental y del estudio ambiental que lo soporte, así como demoras en la gestión interna para llevarlos a cabo.
-  Materialización de manera significativa de impactos ambientales.
-  Cambio climático.
-  Inadecuado alcance o negación del trámite ambiental y/o demoras en el pronunciamiento por parte de la autoridad ambiental.
-  Incumplimiento de compromisos adquiridos a través de los trámites ambientales efectuados.







Riesgos Ambientales por Procesos

CENS dentro del Macroproceso de Gestión Ambiental cuyo objeto esta direccionado a **contribuir con el propósito de la sostenibilidad empresarial**, identificó los riesgos ambientales por cada uno de sus procesos, lo cual permite ejercer un mejor control sobre aquellas situaciones susceptibles de ocasionar un impacto a las actividades propias del negocio. A continuación, los riesgos más significativos.


Proceso de Gestión de Trámites Ambientales

-  Realización de actividades sin permisos ambientales.
-  Incumplimiento de compromisos adquiridos a través de los trámites ambientales efectuados.
-  Inadecuada identificación del trámite ambiental.
-  Demoras o reprocesos en la gestión del trámite a nivel interno.
-  Inadecuado alcance en el permiso, certificación y/o licencia ambiental otorgada por la autoridad ambiental y/o ente competente.
-  Negación de permisos y/o demoras en el pronunciamiento por parte de la autoridad ambiental.


Proceso de Estudios Ambientales

-  Realización de proyectos, obras y/o actividades sin estudios ambientales.
-  Inadecuada definición del Estudio Ambiental.
-  Alcance Inadecuado en los estudios.
-  Conflicto de intereses.

Gestión para la Protección y Mejoramiento del Entorno Ambiental

-  Implementación de acciones ambientales discrecionales no consecuentes con el entorno donde se desarrolla.

Manejo de Impactos Ambientales

-  Materialización de manera significativa de impactos ambientales en los proyectos, obras y/o actividades que desarrolla CENS.



Capacitación y sensibilización en temáticas ambientales con Grupos de Interés

Grupos de interés Interno



Las siguientes fueron las temáticas abordadas a nivel interno con el propósito de afianzar conocimientos, renovar certificaciones y adoptar buenas prácticas ambientales de todos nuestros trabajadores; así mismo, realizar inducción a personal nuevo.

En total se tuvo una asistencia y cobertura e impacto de aproximadamente 1,209 personas entre trabajadores de CENS, aprendices, contratistas y colaboradores.

- Política Ambiental, Lineamientos, programas, procesos, riesgos aspectos e impactos ambientales.
- Gestión Integral de Residuos
- Uso eficiente de recursos Agua y energía.
- Manejo, ahuyentamiento y/o extracción de abejas silvestres presentes en las redes de distribución de energía.
- Poda y ornato de plantas en zonas verdes urbanas ubicadas bajo las redes de distribución y transmisión.
- Curso para conductores de vehículos de carga que transportan Mercancías Peligrosas.
- Manejo de Sustancias químicas y atención de contingencias.
- Muestreo de aceites dieléctricos y superficies sólidas para el análisis de Bifenilos Policlorados (PCB).
- Legislación Ambiental.
- Reducción de consumos de papel.



Grupos de interés Externo

En 2018 desarrollamos jornadas de educación Ambiental en diferentes barrios del municipio de influencia de CENS en las que se formaron a más de 100 líderes comunales en temáticas como Silvicultura Urbana y se llevó a cabo la siembra de más de 300 plantas.



Así mismo, en el marco del Plan de Expansión de CENS se realizaron jornadas formativas sobre el cuidado del medio ambiente, dirigido a estudiantes de las sedes educativas del área de influencia de los proyectos, donde se logró la sensibilización a 3,964 estudiantes de 61 centros educativos de los municipios de Ocaña, Convención, Tibú, Cúcuta, San Cayetano, Aguachica, Gamarra Convención y La Gloria, sobre buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de la energía.

Gestión Socio-Ambiental con la comunidad vecina de subestaciones y líneas de transmisión

Gestión Socio-Ambiental en instituciones educativas

En 2018, se dio inicio a la implementación de una estrategia de cercanía con la comunidad vecina a las subestaciones eléctricas y líneas de transmisión; inicialmente su implementación tuvo alcance a instituciones educativas del área de influencia. La estrategia de cercanía tuvo como principio las siguientes temáticas con una cobertura a 872 niños del grado 5 de diferentes instituciones educativas:

- Cuidado e importancia del recurso agua
- Relevancia del agua en la generación de energía eléctrica y como elemento fundamental para la vida
- Importancia y promoción de la disposición adecuada de residuos sólidos de acuerdo al código de colores.
- Acciones de prevención y medidas de protección en situaciones de riesgo eléctrico.
- zonas, objetos y situaciones de riesgo potencial, así como algunas acciones elementales para evitarlos.
- Promover en los niños y las niñas, la valoración de la importancia de vivir en un entorno adecuado, que asegure su salud e integridad física.



Estrategia Vecinos y Amigos

Con la comunidad del barrio Morelli vecina a la subestación San Mateo, se implementó una estrategia de cercanía denominada “Vecinos y Amigos”; la actividad tuvo como alcance la formación de la comunidad en los siguientes temas:

Importancia de la estrategia “Vecinos y Amigos”, Habilidades sociales -Liderazgo, Cadena del servicio, Uso eficiente de la energía, Medidor, Factura, Deberes y derechos, Riesgo eléctrico, Silvicultura Urbana, Ofertas Comerciales, Alumbrado público, Siembra de árboles.

Como cierre de la actividad se sembraron 84 plántulas ornamentales para el cuidado del parque y beneficio de la comunidad. La siembra efectuada buscó enseñarle a la comunidad que especies vegetales pueden y deben ser sembradas bajo líneas de transmisión de energía.



- Obtuvimos una satisfactoria calificación de 96.5 puntos de 100 en la Evaluación de Índice de Gestión ambiental empresarial – IGAE.
- 100% de nuestros procesos, obras y/o actividades con identificación de Aspectos e impactos ambientales.
- Identificación de Riesgos asociados a variabilidad climática, eventos extremos y cambio climático para los negocios de transmisión, distribución y comercialización.
- Formulación del Plan de Adaptación y Mitigación a Cambio Climático.
- Identificación de Riesgos ambientales con enfoque empresarial
- 197 ha adquiridas en ecosistemas estratégicos para la región.
- 10 nuevas hectáreas en proceso de declaración de Reserva Natural de Sociedad Civil.
- 16 ha y 8491 individuos sembrados en áreas de rehabilitación ecológica.
- 1870 árboles de diferentes especies entregados a la autoridad ambiental.
- Conservación de 1,032 hectáreas de bosque ubicados en zonas estratégicas de recarga hídrica para el departamento de Norte de Santander y 43 familias beneficiadas con una transferencia de recursos de COP\$ 315 millones.
- Implementación de tecnologías amigables con el medio ambiente:
 - instalación de más 900 metros de conductores eléctricos con drones evito la tala de 100 árboles.

-Adquisición 429 equipos con sistema de aislamiento en aceite dieléctrico en base vegetal.

- Con la adquisición y puesta en marcha en el sistema de 429 equipos inmersos en aceite vegetal, CENS evitara la emisión de 37.23 tCO₂eq en todo el ciclo de vida de los mismos. Adicionalmente el Sistema de Distribución y Transmisión tendrá 10.018 nuevos galones de aceite vegetal amigables con el medio ambiente.
- Formulación de la guía metodológica para el cálculo de eficiencia energética en las sedes administrativas de CENS e implementación de la misma en el edificio administrativo Luis Alberto Rangel.
- Oficialización y puesta en marcha del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de CENS incluida la gestión de PCB's.





CENS

Grupo-epm

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



CENS

Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

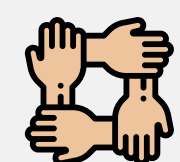
Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

RESPECTO

• Respeto y promoción de los Derechos Humanos

Tema material



Grupos de interés impactados



Gente CENS



Clientes y Usuarios



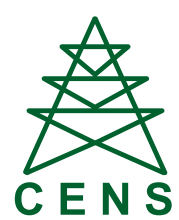
Comunidad



Proveedores y Contratistas



Estado



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

221

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Con la promulgación de la política de Derechos Humano CENS hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal de cada país en el que hace presencia.

Basados en la importancia de identificar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionadas con los Derechos Humanos, RSE y las áreas corporativas implicadas, coordinan e implantan acciones y promueven el dialogo con todos los grupos de interés para abordar las condiciones sociales y políticas que dificultan la gestión efectiva y responsable de CENS. Tomando como directriz el mapa de riesgos creado por la consultoría realizada en riesgo sociopolítico que identifico procesos con criticidad tales como: seguridad física, gestión predial, cadena de suministro y gestión humana.



LINEAMIENTOS POLITICA DD. HH.

1. Trabajo decente.
2. Prohibición de empleo de mano de obra infantil.
3. Seguridad y derechos humanos.
4. Respeto por los derechos de minorías étnicas.
5. Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento.
6. No relacionamiento con grupos ilegales.
7. Derechos humanos y grupos de interés.
8. Promoción de la equidad de género.
9. Cumplimiento de la política.

El respeto por los derechos humanos es política de CENS y lo ha extendido a su cadena de valor y estructura de Gobierno Corporativo como apalancador de la dignidad humana.

LOGROS 2018



Gestionar la implementación del Plan de Administración de Riesgos en los temas considerados críticos como gestión predial, seguridad física, cadena de abastecimiento y gestión humana.



Extender nuestro compromiso de responsabilidad con la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, desde trabajadores hasta proveedores y contratistas.

- Asesorar a la cadena de valor en la gestión de los temas asociados con el respeto y vigilancia de los derechos humanos a nivel general e individual
- Implementación de protocolos en el plan de administración de riesgos en los procesos de Riesgo Público (Riesgo sociopolítico).
- Diseño de estrategia para favorecer y reconocer la equidad de género y diversidad de pensamiento, así como la inclusión.

RETOS 2019

Gestión predial

En el proceso de gestión predial se logró la implementación del modelo de restitución de tierras asistido por el Grupo EPM a los usuarios impactados en el Plan de expansión de CENS, realizando acompañamiento predial y social enfocado en la restitución de tejido social y adaptabilidad al entorno derivado de la reubicación de familias.

Seguridad física

La seguridad física se encuentra enfocada en riesgo público cuyo principal objeto es implementar un programa Institucional, que permita a los trabajadores de CENS y contratistas, a las instalaciones físicas y a los procesos, disminuir la vulnerabilidad de ser víctimas de cualquier conducta delictiva, mediante la implementación de normas generales de seguridad, procedimientos operativos normatizados y protocolos de contingencia, de acuerdo a las amenazas identificadas en el área de influencia.

En 2018 se alinearon y ajustaron protocolos relacionados con secuestro, extorsión, minas antipersona y municiones sin explotar a todo el personal de planta y contratista.

Los procesos de formación que se llevaron a cabo integraron temas relacionados con la administración de las contingencias dentro de las operaciones impactando a 97 trabajadores de planta y 105 contratistas.

De igual forma se utilizaron otro tipo de mecanismos de carácter masivo denominado el "Carnaval de la Seguridad" para dar a conocer los protocolos mencionados anteriormente, contando con el acompañamiento de la Fuerza Pública y logrando impactar a 180 trabajadores en todo un día de formación.

Gestión de DD.HH. en la cadena de valor

Se realizaron jornadas de asimilación enfocadas en el reconocimiento y promoción de los DD.HH, riesgos asociados a la operación y la debida diligencia, con el objeto de impulsar una actuación que responda a las necesidades y adaptabilidad al contexto sociopolítico de la región.



CENS comprometido con el cumplimiento de los objetivos mundiales trabaja para que sus proveedores integren estándares éticos de debida diligencia para garantizar el 100% de cumplimiento de los DD.HH y laborales fundamentales, así como la mitigación de los riesgos asociados con la violación de estos.

INVERSIONES

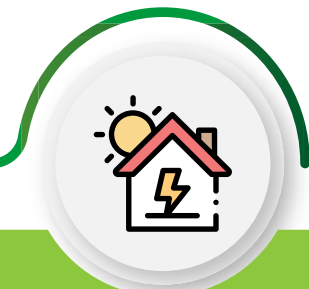
Inversiones con Responsabilidad Social Empresarial

Las intervenciones con Responsabilidad Social Empresarial de CENS se orientan fundamentalmente en cinco (5) nortes y es visibilizar el impacto de nuestras decisiones y actividades que se ocasionan en la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente. Al mismo tiempo significa planear un relacionamiento con todos los grupos de interés incorporando sus necesidades y valores en la estrategia de la compañía, asumiendo compromisos que van más allá del servicio comunitario regular y las obligaciones legales.

Crear sinergias ha sido y será uno de los grandes focos de involucramiento de los grupos de interés para considerarnos parte del territorio y obrar en el largo plazo como una forma estratégica de construir la sostenibilidad.

Planear este tipo de inversiones integra sin lugar a dudas la necesidad de caracterizar el territorio para comprender los requerimientos desde el objeto social de CENS y las contribuciones que se pueden llevar a cabo desde el uso de las fortalezas propias como palancas de desarrollo.

Inversión en:



Energía Segura en Asentamientos Humanos

5,747 clientes con energía segura en AHS.

COP\$ 13,200 millones



Energía Inclusiva

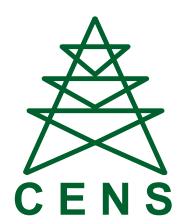
81 Familias beneficiadas por Electrificación Rural.
COP\$ 1,361 millones

5,630 clientes con energía recargable.
COP\$ 522 millones

4,419 clientes con energía recargable.
COP\$ 34 millones

Cercanía Institucional

CENS en busca de fortalecer el relacionamiento, la cercanía, la transparencia, el diálogo y los comportamientos adecuados en el uso del servicio de la energía implementó estrategias educativas y de socialización de proyectos hacia la comunidad, niños, líderes, estado y empresas, trabajando temáticas de uso eficiente y seguro de la energía, deberes y derechos de los usuarios, comprensión de la factura, alumbrado público y medio ambiente con programas de Educación al cliente.



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

224

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Jornadas Educativas:

Se socializaron temas relacionados con el servicio de la energía con el fin de generar comportamientos adecuados frente al uso del servicio.

Educación con Empresas:

11 encuentros con las empresas de Suelas Alfa, Positiva, Coopetrán, Empopamplona, Calidad Total, entre otras.

Conoce Tu Consumo:

Se capacitaron usuarios del servicio de Energía Eléctrica a través de los técnicos lectores de los medidores en todas las regionales, en temas como: Toma de la lectura y cálculo del consumo de energía eléctrica.

Escuela de Líderes:

Se realizaron 12 Escuelas: En Cúcuta, Villa del Rosario, Pelaya, Pamplona, Labateca, San Cayetano, Sardinata, Tibú, Ábrego y Ragonvalia. A través de 4 módulos:

1 módulo: Habilidades sociales y cadena del servicio.

2 módulo: la factura, uso eficiente de la energía y conoce tu consumo.

3 módulo: riesgo eléctrico, deberes y derechos de los usuarios.

4 módulo: ofertas comerciales, silvicultura urbana.

Participación Ciudadana Vocales de Control:

Se han realizado 13 eventos (Rondas de Relacionamiento y capacitaciones) con las temáticas seleccionadas por los vocales mediante encuesta previa: Proyectos de expansión, pérdidas de energía, investigación de irregularidades, nueva factura.

Seminarios Gobierno:

Se realizaron 5 encuentros: Chitagá, Gramalote, Pelaya, Bucarasica y Villa del Rosario.

Cercanía Institucional "CENS más Cerca de ti":

Se realizaron cursos de empleabilidad: Pasabocas, globoflexia, muñecos navideños, manicure, pedicure, bisutería, escuelas de líderes, jornadas de rendición de cuentas, jornadas con escolares y día del cliente en los municipios de Villa del Rosario, Pelaya, Pamplona, Tibú, Ábrego y en Cúcuta (barrios La Libertad, Aeropuerto y Atalaya) mediante visitas casa a casa y en jornadas educativas.

Capacitación Usuarios Localidades:

Capacitación impartida por los Agentes de Servicio en cada localidad en los temas: Uso Eficiente de la Energía Eléctrica, Factura y Toma de Lectura, Prevención del Riesgo Eléctrico, Deberes y Derechos.

Educación Nueva Factura:

1.282 Personas capacitadas en el formato del nuevo diseño de la factura en las salas de atención al cliente.

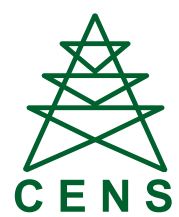
Acompañamiento al PRCPE:

Apoyo al equipo técnico para viabilizar las acciones de recuperación de pérdidas en los asentamientos humanos y circuitos de altas pérdidas a través de visitas casa a casa y encuentros para socializar requisitos de energización, acceso a energía recargable, uso eficiente de la energía y factura de energía.

Torneo de la Energía:

Campeonato deportivo dirigido a las escuelas de fútbol del área metropolitana de Cúcuta y capacitación con los personajes "Cuidamundos" a los participantes y padres de familia sobre las temáticas relacionadas con el servicio de la energía y el medio ambiente.

Ver video Torneo
de la energía



Grupo-epm

Mensaje
gerente

Sobre el
informe

Perfil
empresa

Gobierno
corporativo

Modelo y desarrollo
negocio

Negocio
responsable

225

Contribución al progreso
y generación de valor

Compromiso con
nuestros clientes

Compromiso con
nuestro equipo

Compromiso con
medio ambiente

Compromiso con
la sociedad

Fortalecimiento

• institucional y comunitario

Definir una línea de actuación y prioridades de gestión para obtener un relacionamiento relevante es una de las metodologías que aplica CENS en las contribuciones que realiza en el territorio. Identificar proyectos ha formado parte del diseño de metodologías para construir una sociedad que permita impactar objetivos territoriales de sostenibilidad:

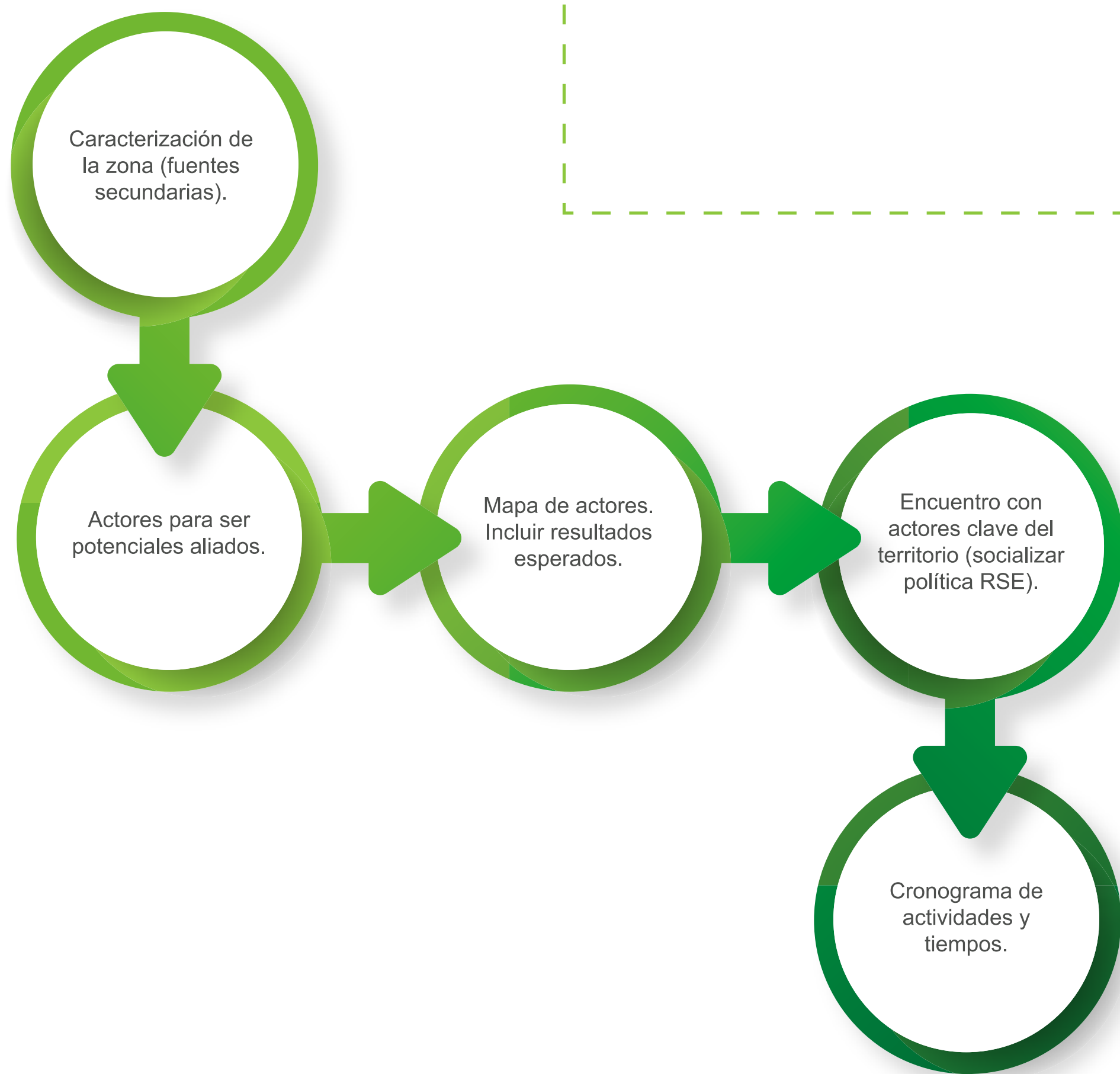


Programa / Estrategia	Personas Beneficiadas	Subtotal
Conoce Tu Consumo	27,791	57,551
Jornadas Educativas	5,222	
Escuela de Líderes	385	
Participación Ciudadana Vocales de Control	20	
Aliados para el Progreso	192	
Cercanía Institucional	17,639	
Capacitación Usuarios Localidades	4,666	
Educación Nueva Factura	1,282	
Educación con Empresas	354	
Acompañamiento al PRCPE	16,707	
Torneo de la Energía	800	
Total		75,058

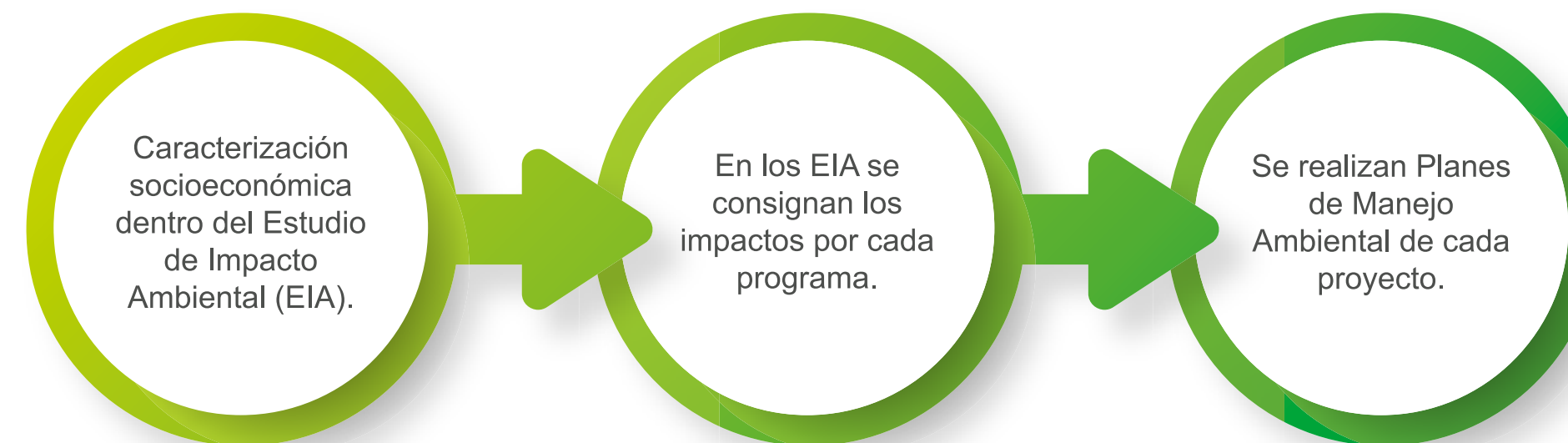
Para la ejecución de los programas mencionados se realizó una inversión de COP\$ 903 millones aproximadamente.

1. Identificación de impactos sociales y ambientales en los proyectos de infraestructura.

- Aproximación al territorio.



- Línea base social y diagnóstico social.



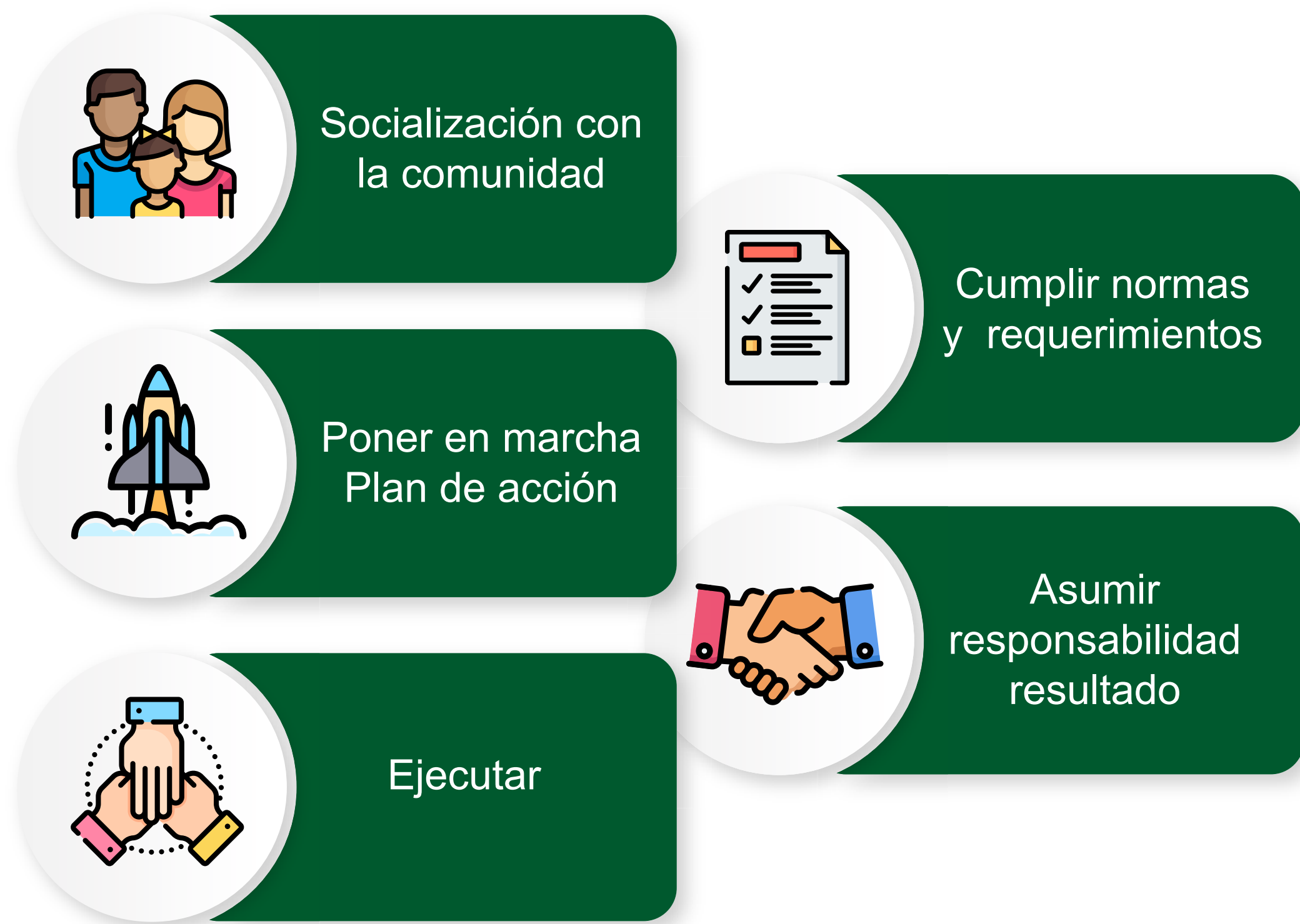
- Estrategia de intervención: Realizar acercamiento con comunidad y posibles aliados y socios.

2. Modelo de aproximación al territorio.

- Formulación y aprobación.

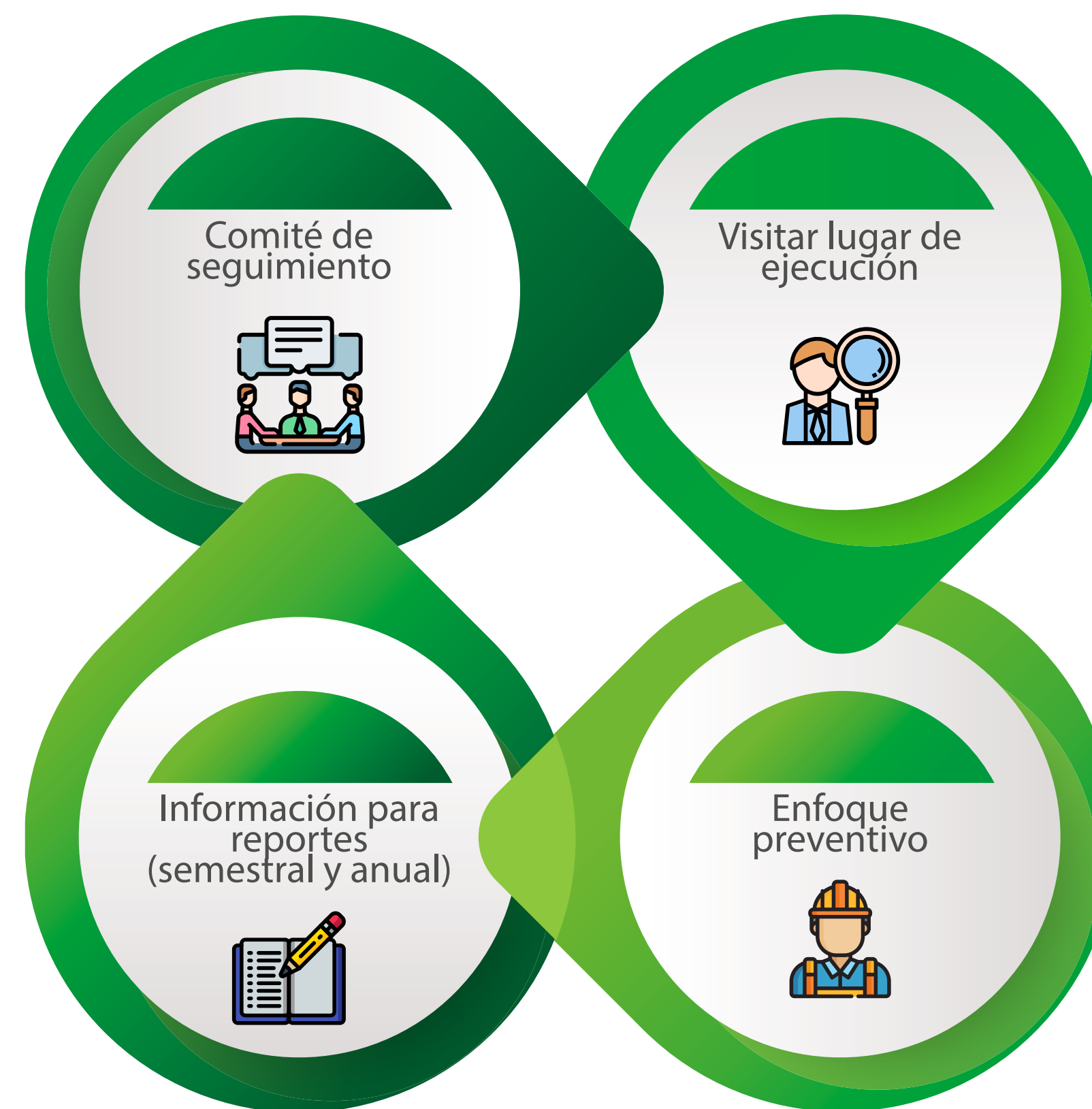


- Socialización y ejecución



3. Desarrollo comunitario y fortalecimiento institucional

- Seguimiento y monitoreo participativo



- Presentar resultados a la comunidad.

Alianzas estratégicas para el desarrollo de proyectos



- Difundir lecciones y buenas prácticas: Mecanismos de documentación y análisis del proceso.

En el desarrollo de proyectos y el Plan de Expansión de CENS se han consolidado alianzas estratégicas, con las cuales se han desarrollado proyectos en beneficio de las comunidades, buscando fortalecer la institucionalidad e impulsar sinergias que contribuyan a mejorar los indicadores de desarrollo del departamento y área de influencia.



Alianzas con el Estado	Alianzas para el desarrollo de proyectos de ciudadanía corporativa
<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldías de Convención, Ocaña, Cúcuta, Tibú (Norte de Santander), La Gloria, Aguachica, Gamarra (Cesar). • Comunidades del Área de Influencia. • Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR. • Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR. • Ministerio de Minas y Energía. • Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporación Nueva Sociedad Región Nororiental de Colombia, Consornoc. • Alcaldía de Convención. • Alcaldía de Ocaña. • Unidad de Víctimas. • Asomunicipios. • Asociación Agroecológica La Unión. • Pastoral Social de Tibú. • Parroquia San Andrés Apóstol, barrio Rudesindo Soto (Cúcuta).



Alianza Estratégica CENS - CONSORNOC

CENS cuenta con un aliado estratégico, la Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia – CONSORNOC con quienes se plantearon diversas estrategias de intervención social en comunidades del área de influencia de los proyectos del Plan de Expansión, en donde se busca el reconocimiento de las dinámicas existentes y así impulsar, promover y gestionar iniciativas que sumen al desarrollo integral de los territorios y que faciliten la generación de confianza y legitimidad para la construcción y mantenimiento de las líneas de transmisión de energía.

Articulación: Permitted to identify, formulate initiatives of community benefit. Realized especially with: Alcaldías de Ocaña y Convención, Asociación de Municipios del Catatumbo, Unidad de Víctimas seccional Ocaña, Fundación Tierra de Hombres, Pastoral Social Tibú, Juntas de Acción Comunal de Convención, Asociación de Productores Agroecológicos de Ocaña, Parroquia San Andrés y Junta de Acción comunal Barrio Belén en Cúcuta.

Generación y desarrollo de alianzas – Proyectos ejecutados:



N°	Proyecto	Línea plan expansión	Empleos directos	Beneficiarios	Tipo beneficiarios	Inversión CENS
1	Apoyo al fortalecimiento de la Red de Productores y Constitución Organización de Segundo Nivel.	Repotenciación Ocaña Convención Variante Ocaña Convención.	2	90	Organización	\$ 30,000,000.00
2	Jornadas formativas sobre el cuidado del medio ambiente, dirigido a estudiantes de las sedes educativas del área de influencia de los proyectos del Pan de Expansión.	Repotenciación Ocaña Convención Variante Ocaña Convención Variante Belén-Ínsula Línea Nueva Aguachica – Ayacucho.	-	3040	Personas	\$ 42,620,800.00
3	Proyecto Mejoramiento del parque del Barrio Belén, Municipio de Cúcuta.	Variante Belén-Ínsula	3	30	Personas	\$ 15,500,000.00
4	Apoyo al mejoramiento del parque San Eduardo, Municipio de Aguachica.	Línea Nueva Aguachica – Ayacucho	3	50	Personas	\$ 30,000,000.00
5	Proyecto técnico y social “hacia una escuela segura”, Municipio de Convención Departamento Norte de Santander.	Repotenciación Ocaña Convención	1	131	Personas	\$ 30,000,000.00
6	Fortalecimiento social de la Junta de Acción Comunal, Corregimiento Norean, Municipio de Aguachica, Departamento del Cesar.	Línea Nueva Aguachica – Ayacucho	-	30	Personas	\$ 7,000,000.00

Generación y desarrollo de alianzas – Proyectos ejecutados:



N°	Proyecto	Línea plan expansión	Empleos directos	Beneficiarios	Tipo beneficiarios	Inversión CENS
7	Fortalecimiento de la unidad productiva de panadería, Misión Madre Leticia Municipio de Ocaña, Norte de Santander.	Variante Ocaña Convención	-	34	Personas	\$ 22,200,000.00
8	Participación en la alianza comunidad gobierno para la recuperación de la calle 5N entre Av. 5-6, Barrio Colpet, Municipio de Cúcuta, Norte de Santander.	Variante Belén-Ínsula	1	30	Personas	\$ 15,500,000.00
9	Apoyar la gestión de análisis fisicoquímicos y microbiológicos al agua potable provenientes de las soluciones de potabilización del programa Agua para la Educación, Educación para el Agua, en los municipios de Convención, Teorama, El Tarra, Aguachica y La Gloria.	Repotenciación Ocaña Convención Repotenciación Convención Tibú línea Nueva Aguachica – Ayacucho.	-	11	Establecimientos educativos	\$ 6,431,049.00
10	Mejoramiento del suministro y distribución de agua a familias del sector La Unión, Municipio de Ocaña Departamento de Norte de Santander.	Variante Ocaña-Convención	-	35	Familias	\$ 2,301,000.00
11	Construcción de reservorio de almacenamiento de agua para sistema de riego de cultivos en la vereda el Chamizo Municipio de Ocaña, Departamento de Norte de Santander.	Repotenciación Ocaña Convención	1	10	Familias	\$ 4,600,000.00

Generación y desarrollo de alianzas – Proyectos ejecutados:



N°	Proyecto	Línea plan expansión	Empleos directos	Beneficiarios	Tipo beneficiarios	Inversión CENS
12	Fortalecimiento institucional de las organizaciones comunitarias del área de influencia de la línea Variante Belén-Ínsula a 115 kV, Norte de Santander.	Variante Belén-Ínsula	-	42	Personas	\$ 12,320,000.00
13	Contribución a la construcción Sistema de Acueducto Primera Etapa en la Vereda el Porvenir y Mejoramiento del acueducto de la vereda el Diviso Municipio de Convención, Norte de Santander.	Repotenciación Ocaña Convención	-	321	Personas	\$ 17,236,000.00
14	Biblio-Tráiler, La energía que nos une sobre ruedas.	Variante Belén-Ínsula	1	350	Personas	\$ 9,800,000.00
15	Fortalecer el proceso de huertas caseras mediante el suministro de insumos agrícolas contribuyendo a la seguridad alimentaria, economía familiar y convivencia comunitaria del barrio Rudesindo Soto, Comuna 9 del Municipio de Cúcuta, Norte de Santander, (Fase dos).	Variante Belén-Ínsula	-	40	Familias	\$ 5,406,144.00
16	Contribución a la adecuación de las redes eléctricas internas del Centro Educativo Luis Alberto Badillo, Corregimiento Besote, Municipio La Gloria, César.	Línea Nueva Aguachica – Ayacucho	-	276	Personas	\$ 6,855,000.00

Generación y desarrollo de alianzas – Proyectos ejecutados:



N°	Proyecto	Línea plan expansión	Empleos directos	Beneficiarios	Tipo beneficiarios	Inversión CENS
17	Jornadas formativas sobre el cuidado del medio ambiente y entrega de kits escolares, fase dos.	Variante Belén-Ínsula Repotenciación Ocaña Convención.	-	924	Personas	\$ 16,916,719.51
18	Apoyo al IV Torneo de micro fútbol veredal “La Paz y la Reconciliación del Municipio de Tibú”.	Repotenciación Línea Tibú – Planta Zulia	-	24	Equipos	\$ 2,208,000.00
Totales			14	6150		\$ 334,614,712.51

Territorios donde se desarrolló el Plan de Expansión durante la vigencia 2018:

El Plan de Expansión se desarrolla en 11 municipios, 8 de Norte de Santander y 3 de Cesar:

Territorios donde se desarrolla el Plan de Expansión



Proyecto	Obras	Municipios	Unidades territoriales
Sur del Cesar	Subestación Buturama, Ampliación Subestación Ayacucho y Línea Buturama - Ayacucho	3	16
Repotenciación líneas	Variante Ocaña - Convención a 115 kV.	1	11
	Repotenciación Línea Ocaña - Convención a 115 kV	2	11
	Repotenciación Línea Tibú - Convención a 115 kV	4	35
	Repotenciación Línea Tibú - Planta Zulia a 115 kV	2	25
	Variante Belén - Ínsula a 115 kV	2	10
Sistema de Distribución Local	Subestación Gamarra	1	1
	Subestación Campo dos	1	1
	Subestación Gramalote	1	1
Total Unidades Territoriales			111

La gestión social del plan de expansión se orienta al manejo transparente de la información, al respeto de los derechos, saberes, tradiciones y costumbres de las comunidades que conforman el área de influencia directa de nuestros proyectos. Así como a la gestión de los compromisos adquiridos con los grupos de interés. Mantenemos un relacionamiento cercano y constante con propietarios, instituciones, comunidades y otras organizaciones construyendo la confianza en CENS y sus actuaciones, buscando establecer procesos de concertación dentro de nuestro marco de gobierno corporativo y reconociendo las expectativas e intereses de las comunidades.

La gestión social del Plan de expansión se convierte en un articulador entre las diferentes componentes del proyecto (técnico, predial, entre otros) y los grupos de interés, para establecer criterios de inclusión, atención a peticiones, quejas, reclamos, contratación de mano de obra, bienes y servicios, interrupciones del servicio y en general todos aquellos temas que impactan la gestión del proyecto.

Agua para la educación, educación para el agua

Construir tejido social desde la mirada de la sostenibilidad de territorios y bajo las iniciativas voluntarias como Pacto Global ha llevado a CENS a desarrollar proyectos de amplio impacto en términos de generar propuestas que de alguna medida mitiguen las necesidades básicas insatisfechas.

Con el programa Agua para la Educación, Educación para el Agua, buscamos implementar soluciones tecnológicas que permitan garantizar el acceso al agua potable en escuelas rurales oficiales, creando condiciones de bienestar y salud que eleven no sólo la calidad de vida de la comunidad educativa, sino que promueva el uso racional del agua y la conservación del medio ambiente.



Gestión 2018	Inversión COP\$ millones	Empleos generados	Personas beneficiadas
Gestión en el análisis de soluciones de potabilización del programa Agua para la Educación, Educación para el Agua.	134,560,814	1	7,500

Entrega al municipio la administración del proyecto

El templo San Francisco del municipio de Ocaña, fue el punto de encuentro en el que personal de CENS, alcaldes y rectores de colegios de la provincia de Ocaña, se reunieron para participar del cierre del proyecto “Agua para la Educación, Educación para el Agua”, liderado por la Fundación EPM y CENS.

“¡Gracias, Agua para la Educación!”, es una de las tantas expresiones de agradecimiento resaltadas en las cartas con dibujos que decenas de niños dirigieron a CENS y a la Fundación EPM, por las 32 soluciones de potabilización entregadas a instituciones educativas de 12 municipios, en las que también plasmaban sus experiencias con la llegada del agua potable a sus centros educativos.

La inversión de COP\$ 1,800 millones, generó que 7 mil niños de estos municipios fueran beneficiados con agua potable a través de estas soluciones, que desde ahora garantizará el consumo sano del agua y favorecerá la promoción del cuidado de este preciado líquido y de sus cuencas hídricas.

Encendamos la alegría

CENS llega a las regiones del Norte de Santander, Sur del Cesar y Sur del Bolívar con el cuarto año consecutivo del concurso Encendamos la alegría, participando en la presentación de las propuestas de 31 municipios, seleccionados como ganadores 5 Municipios.

En la estrategia empresarial de CENS “Encendamos la Alegría 2018” se escogieron como ganadores los Municipios de Chinácota, Santo Domingo de Silos, Cacota de Velasco, Los Patios y Ragonvalia a quienes se les materializó el sueño colectivo de la navidad, siendo municipios de referencia turística como paraísos mágicos de Luz en Navidad, promocionados a través de estrategias publicitarias y nuestras redes sociales, referenciándose una trasmisión a 686.224 personas alcanzadas a mediados de diciembre. Adicionalmente se ilumina Aguachica y Cúcuta con el propósito de fortalecer la cercanía con las Administraciones municipales y principalmente por ser municipios estratégicos en el desarrollo de los proyectos adelantados en la vigencia 2018.

Para el 2018 se generaron 150 empleos directos en los municipios impactados, 250 empleos indirectos y alrededor de 276,130 personas beneficiadas con una inversión de COP\$1.250 millones de pesos, las cifras incrementan notablemente puesto que los municipios que obtuvieron este año el premio tienen una mayor cantidad de usuarios, así como la publicidad generada por CENS en relación a la divulgación del premio, logrando un mayor alcance en la comunidad.



CENS	2015	2016	2017	2018
Empleos directos	37	114	120	150
Empleos indirectos (vendedores ambulantes)	90	123	138	250
Personas beneficiadas	40,000	80,629	81,490	276,130
Inversión (COP millones)	5,044	1,306	1,306	1,250

• Voluntariado Corporativo

Transformar una sociedad implica nociones de esperanza de cambios para impulsar verdaderas transformaciones desde diferentes dimensiones que van desde la gran escala de la humanidad – políticas públicas y empresariales hasta el espacio y el rol que desempeña cada ser humano.

La escala individual de transformar una realidad inmediata permite encontrar opciones y certezas en el contexto inmediato, porque solo se requiere de la voluntad del individuo. Esto puede generar grandes transformaciones al movilizar voluntades que lleven acción constructiva.

No se puede perder de vista que todo ser humano por esencia es social y tiene el deber, la capacidad y la responsabilidad de decidir e incidir en la sociedad.

Movilizar la voluntad en una sociedad tan golpeada como la de Norte de Santander refleja uno de los principales valores para volver a lo esencial y lo sencillo que se podía esperar de una persona, amabilidad, respeto, servicio y se constituye como un elemento dinamizador de la vocación empresarial para transformar el territorio desde la sostenibilidad.

• Vamos Colombia

Con el objetivo de permitir el encuentro entre el sector privado y comunidades afectadas por el conflicto, como un primer paso para construir relaciones de confianza que hagan posible la inclusión y la reconciliación, nace Vamos Colombia, una iniciativa de la Fundación ANDI, que busca fortalecer la arquitectura social de la mano del entorno empresarial.

Durante un espacio de cuatro días, 10 colaboradores de CENS participaron de esta iniciativa en la vereda El Suspiro, del corregimiento de Palmarito, trabajando en equipo con otros voluntarios del sector privado, la comunidad, el Ejército Nacional y la Agencia para la Reintegración y Normalización (ARN), para convivir y construir por encima de las diferencias a través de espacios de reconciliación y de obras y mejoras de la infraestructura física del sector.

Ver video Vamos Colombia



Libera Tu Corazón •

Decenas de colaboradores de CENS en Cúcuta, se unieron a esta campaña de solidaridad donando elementos de aseo e higiene personal, a 260 mujeres recluidas en la cárcel “El Buen Pastor”.

Fueron más de 2500 elementos donados, que los trabajadores entregaron en conjunto con sus equipos de trabajo, en el mes de mayo.

Servimos de Corazón •

107 colaboradores al servicio de CENS hicieron una pausa en su trabajo durante unas horas para enfilear todas sus energías al servicio de las 3 mil personas que diariamente visitan la casa de paso “Divina Providencia” provenientes de Venezuela en busca de alimentos y medicinas.

Del 10 al 14 de diciembre los voluntarios de CENS picaron verduras y frutas y sirvieron almuerzos a los comensales, gracias a la campaña “Servimos de Corazón”, liderada

por los mismos colaboradores de la empresa. Se recogieron 400 kilos de alimentos no perecederos y pañales para bebés.



• Congreso de innovación

Encuentro de Competitividad e Innovación para la Sostenibilidad

La sostenibilidad fue el eje temático fundamental que reunió a empresas, periodistas y profesionales, en el Encuentro de Competitividad e Innovación organizado por CENS.

El encuentro se desarrolló con la apertura realizada por el Gerente de CENS, José Miguel González Campo, quien compartió con los espectadores las actuaciones de la electrificadora en torno a la sostenibilidad y las estrategias de responsabilidad social empresarial realizadas en toda la región.



Grupo-epm

Mensaje gerente

Sobre el informe

Perfil empresa

Gobierno corporativo

Modelo y desarrollo negocio

Negocio responsable

238

Contribución al progreso y generación de valor

Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con medio ambiente

Compromiso con la sociedad

En el evento participaron conferencistas de talla nacional expertos en economía, finanzas y energías alternativas, que deleitaron a los asistentes con temas como la Energía para la Sostenibilidad, competitividad empresarial para el crecimiento regional y global, gestión de la continuidad del negocio a través del riesgo y la muestra de Colombia como una potencia tropical del mundo.

Eventos y patrocinios

La estrategia se enfocó en apoyar, especialmente, el deporte en diferentes disciplinas como la gimnasia, el rugby y el patinaje, buscando que la marca tuviera visibilidad en deportistas de la región, de igual manera, se trabajó con deportistas con limitaciones físicas como la liga de deporte para personas con limitaciones físicas de Norte de Santander – Lidefinorts y la liga Nortesantandereana de parálisis cerebral – Lidenortepc.

Otros recursos importantes se destinaron para vincular la marca con actividades empresariales que son fuentes de movimiento económico como la feria de tecnología, de la moda y de la construcción en las que la vinculación publicitaria incluyó una fuerte presencia de marca en la que se promovieron las diferentes ofertas comerciales (paga a tu medida, Paga sin la factura, inscripción a la factura por correo y la APP) a más de 3.000 asistentes a las diferentes activaciones con el stand de CENS.

El relacionamiento con el segmento gobierno fue muy fuerte en 2018 pues apoyamos a diferentes organizaciones de Ediles y Vocales de Control para que con nuestros recursos fortalecieran sus conocimientos para que realicen una gestión más proactiva para la comunidad.

Las solicitudes de patrocinios tramitadas en el 2018 corresponden a los siguientes segmentos:

- 8 solicitudes de Deportes, por un valor de \$49,300,000 equivalente al 45% de lo solicitado.
- 5 solicitudes de Empresas, por un valor de \$11,661,104 equivalente al 11% de lo solicitado.
- 8 Solicitudes de Gobierno, por un valor de \$39,720,000 equivalente al 37% de lo solicitado.
- 2 Solicitudes sociales, por un valor de \$7,767,840 equivalente al 7% de lo solicitado.

Lo anterior para un total del 100% de solicitudes ejecutadas.

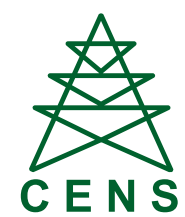
Adicional a lo anterior por medio del equipo de Comunicaciones se apoyaron eventos como:

- 1 Alapar – exposición cultural de ciudad y región, por un valor de \$2.500.000.
- 1 La Magia de Cúcuta – cortometraje, por un valor de \$2.500.000.

Ver video Patrocinio equipo de RUGBY



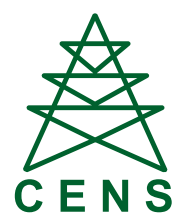
CENS	2016	2017	2018	Comentarios
Número de eventos realizados	7	9	25	El presupuesto asignado para la vigencia 2018 correspondió a un total de \$ 105,000,000 + 3,448,944 aportado por el equipo de Educación al Cliente y Gestión Social, y \$5.000.000 por Comunicaciones
Aportes (COP millones)	350	400	113,448,94	
Personas beneficiadas	4,000	5,000	3,000	





• ANEXOS

- Anexo 1. Informe de Gestión a la Asamblea de Accionistas.
- Anexo 2. Tabla GRI.
- Anexo 3. Certificación del Representante legal y el contador de la empresa e Informe del Revisor Fiscal.
- Anexo 4. Estados financieros.
- Anexo 5. Estados financieros – Revelaciones 2018.





www.cens.com.co

Avenida Aeropuerto 5N-220 Barrio Sevilla – Cúcuta, Norte de Santander
Tel: (07) 5 8244 44