CENS

Grupo·epm

Informe de Sostenibilidad 2021

Somos
la energía
del mañana

Contenido

Mensaje del Gerente a los grupos de interés 1

Sobre este informe 5

Acerca de CENS 7

¿Quiénes somos? 8
¿Qué hacemos? 8
Nuestros negocios 8
Portafolio de servicios 9
¿Dónde operamos? 10
Capacidad Instalada 10
Gobierno Corporativo 12

Gestión 2021 33

Resultados financieros 34
Actuación transparente 36
Inversiones para el desarrollo 36
Calidad y seguridad para nuestros usuarios 37
Gestión de la tarifa 39
Nuestra Gente 40
Bienestar y Cercanía 44
Energías renovables 48
Fomentamos el trabajo digno 49
Gestión de la sostenibilidad 51
Comprometidos con los Derechos Humanos (DDHH) 53

Enfoque de Sostenibilidad 55

Direccionamiento estratégico 56
Responsabilidad Social Empresarial – RSE 61
Modelo de Relacionamiento 62
Materialidad 64
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 67
Alineación estratégica 69
Entorno y gestión de riesgos 71
Sistema de Gestión Integrado CENS 80

Resultados financieros **82**
Solidez Financiera 83

Nuestra Gente **98**
Clima Organizacional y Entorno de Trabajo 99

Bienestar y cercanía **111**
Ética y Transparencia 112
Acceso y comprabilidad 124
Calidad y seguridad de los productos y servicios 131
Tarifas y precios 145
Contratación Responsable para el Desarrollo Local 148
Derechos Humanos 152
Proyectos de ciudadanía corporativa 164
Gestión de la Innovación 168

Gestión con el medio ambiente **170**
Biodiversidad y cuidado del agua 171
Estrategia climática 184
Producción y Consumo Sostenible 197
Evaluación Índice de Gestión Ambiental Empresarial 206
Energías Renovables 209

Anexos **218**

Mensaje del Gerente a los grupos de interés

Estrategia: GRI 102-14

Apreciados grupos de interés, es un gusto para mi presentarles nuestro octavo Informe de Sostenibilidad, donde presentamos los resultados más significativos de 2021, siendo un periodo de gran relevancia para nuestra gestión, después de un año de reactivación gradual y resiliencia económica.

El panorama a nivel nacional nos muestra que se ha logrado una recuperación importante en las actividades productivas, superando los pronósticos de los efectos de la emergencia sanitaria, con una estrategia de vacunación efectiva que ha ayudado a impulsar la economía del país. Hemos tenido un proceso de adaptación a la normalidad trazado por la aceleración de la transformación digital, en donde las empresas se ajustaron al teletrabajo y la educación incursionó en la virtualidad, modificando con ello hábitos, preferencias, percepciones y nuevas tendencias para el consumidor.

Hemos asumido con gran responsabilidad los retos de este nuevo escenario, en esta vigencia nos propusimos impulsar nuevas acciones que nos permitieran mayor cercanía; fruto de este trabajo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco, nos hicieron entrega de un reconocimiento por mejores prácticas de servicio a usuarios 2021 en tiempos de COVID con la iniciativa “CENS evoluciona por ti”, enfocada en las líneas de autogestión, agilidad en la atención, inclusión y la implementación de diferentes plataformas virtuales.

Generar desarrollo en la región y garantizar la prestación del servicio de energía en toda el área de influencia es nuestra razón de ser, en el año 2021 invertimos COP$ 71,322 millones en infraestructura eléctrica resaltando obras de expansión y reposición de redes, subestaciones y líneas, actividades para el control de pérdidas de energía y el inicio de nuevos proyectos.

Adicionalmente en esta vigencia vinculamos 2,893 viviendas ubicadas en asentamientos humanos y 4,763 usuarios a la oferta Energía Recargable con una inversión total de COP$ 11,434 millones. Con el objetivo de que nuestros clientes continúen disfrutando del servicio, financiamos las cuentas de 31,469 clientes por COP$ 48,053 millones, estas financiaciones presentaron una disminución del 88% con respecto al año anterior, teniendo en cuenta que en el 2020 se aplicaron los diferidos automáticos, en el marco de las medidas de alivio por la emergencia sanitaria.

En nuestra área de influencia aún existe una brecha de acceso a la energía en el sector rural, en especial en la región del Catatumbo, por esto en el 2021 avanzamos con el Gobierno Nacional en la ejecución del Plan de Electrificación Rural 2021 - 2022 con recursos FAER y FAZNI. Como resultados de esta gestión validamos el 100% de beneficiarios, gestionamos los permisos de construcción y se adelantaron los procesos de contratación para iniciar la electrificación de 3,840 familias.

Para continuar haciendo parte de la vida de nuestros clientes y usuarios desarrollamos acciones enfocadas en sensibilizar, socializar y educar sobre aspectos relacionados a la prestación del servicio de energía desde el enfoque del uso eficiente, la legalidad del

servicio y el cuidado del medio ambiente, logrando impactar a más de 82 mil usuarios. Adicionalmente, apoyamos 10 iniciativas educativas y sociales de región en temas de innovación, proyectos productivos, entre otros, en alianza con alcaldías, la iglesia y el SENA, con una inversión de COP$ 1,152 millones.

Hoy podemos decir que la coyuntura asociada al COVID-19 impulsó el fortalecimiento de nuestras capacidades, a trabajar de forma ágil y eficiente, pero sobre todo reafirmar que somos una empresa que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, es por esto que nos unimos a la estrategia de "Empresarios por la vacunación" y adquirimos 270 vacunas de Sinovac para nuestros colaboradores. De igual manera, se realizó el Plan Retorno a la organización y la puesta en marcha de la prueba piloto de Teletrabajo en donde 40 personas de planta manifestaron su interés en participar.

Adicionalmente, contribuimos a la generación de empleos en la región vinculando a 68 colaboradores nuevos de planta para un total de 668 y a través de firmas contratistas 1,975 trabajadores, incrementando respectivamente un porcentaje de 11% en la planta y 6% en contratistas con respecto al año anterior.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en la construcción de relaciones de confianza, diálogo y conocimiento mutuo con los grupos de interés, por eso en esta vigencia realizamos un ejercicio de actualización de materialidad a través de grupos focales, encuestas y entrevistas, actividad que nos permitirá continuar identificando los temas prioritarios para la empresa y la sociedad.

En 2021 iniciamos la formulación del Modelo de Integración en el Territorio – MIT que tiene como propósito reconocer desde un enfoque sistémico los retos y oportunidades de la región, conectados con el quehacer empresarial. La aplicación del MIT se realizará en los municipios de Tibú, Sardinata, Convención, El Tarra, Teorama, Ocaña y Cúcuta, siendo priorizados por las diversas complejidades que presentan en temas sociales, económicos, ambientales, infraestructura, institucionales, entre otros.

En esta vigencia continuamos resaltando nuestro compromiso con el medio ambiente, el cual se vio reflejado a través del resultado del Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE con un valor del 100%. Como acciones relevantes resaltamos la continuidad del proyecto BanCO2 y la vinculación de nuevos territorios, conservándose 2,163 ha y beneficiando a 93 familias de los municipios de Salazar de Las Palmas, Cucutilla, Arboledas y Tibú. Así mismo le apostamos a la reducción del cambio climático con nuevas estrategias como movilidad eléctrica a través de la adquisición de 2 electrolineras con una inversión de COP$ 490 millones y 3 vehículos eléctricos, para la operación de CENS.

Nuestra Responsabilidad Social Empresarial está enfocada a la contribución de valor social, económico y ambiental con nuestros grupos de interés, aspecto que es medido por el indicador de trayectoria de RSE en dónde logramos un resultado del 98% resaltando la alineación de la planeación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, gestión de temas materiales y el relacionamiento con los diferentes actores. Así mismo logramos el cumplimiento del 100% del Plan de Gestión de Derechos Humanos donde destacamos la actualización de riesgos y definición de planes de tratamiento,

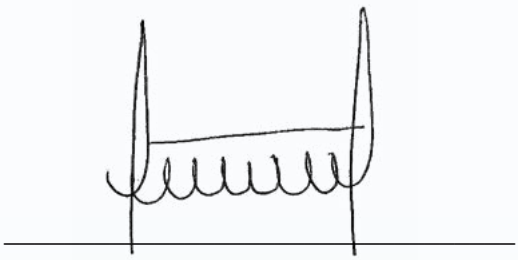
generación de capacidades en trabajadores y la construcción e implementación de mecanismos de quejas y reclamos atento a DD.HH.

Abordamos este 2022 con optimismo, teniendo como base un equipo comprometido para gestionar los retos en un entorno complejo, en dónde cada día debemos reinventarnos para superar los desafíos y lograr las metas que nos proponemos.

Este año nuestros retos se centrarán en energizar a familias del Catatumbo, cumplimiento de compromisos regulatorios asociados al Plan de Inversiones, calidad y recuperación de energía, continuaremos trabajando para lograr experiencias positivas de nuestros usuarios con el fortalecimiento de canales digitales y diversificación de servicios en el portafolio y en la generación de cultura y capacidades organizacionales.

A los colaboradores de CENS y a nuestros proveedores y contratistas, nuestra gratitud por su compromiso, responsabilidad y su vocación de servicio. A nuestros accionistas, gracias por la confianza y por permitirnos llevar a cabo iniciativas que aportan a la creación de valor y al desarrollo del territorio. Continuaremos trabajando por una organización innovadora, cercana y que aporta a la calidad de vida de los hogares de nuestra región.

Muchas gracias,



JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General CENS

Sobre este **informe**

Perfil de la organizaciótn:

GRI 102-12, Prácticas para la elaboración de informes: 102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

CENS por octavo año consecutivo presenta el Informe de Sostenibilidad con el propósito de compartir a los grupos de interés la gestión de retos y asuntos que materialmente tienen mayor relevancia en la creación de valor a la sociedad. Comprende los principales logros y dificultades en materia de sostenibilidad alcanzados entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

A lo largo del informe, se detalla la gestión que aporta al propósito empresarial "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" y la hoja de ruta de los once (11) temas materiales siendo estos los asuntos relevantes en los ámbitos social, ambiental y económico de los municipios donde CENS hace presencia. Así mismo se ratifica el compromiso con Pacto Global en el cumplimiento de la Agenda 2030, incluyendo indicadores para dar cuenta de cómo la empresa contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este informe fue elaborado de conformidad con los estándares GRI opción "esencial" y el suplemento sectorial para empresas del sector eléctrico. La información presentada incluye los negocios de transmisión, distribución y comercialización en el área de influencia de CENS -Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar.

El Informe de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa que certifique la opción "de conformidad" de GRI; sin embargo, la información financiera que se presenta en este reporte es auditada por la Deloitte, en su calidad de Revisor Fiscal de CENS.

Adicionalmente, la Contraloría General de Medellín y el Auditor Externo de Gestión y Resultados – Stratuss S.A.S.–BIC realizan labores de aseguramiento a procesos técnicos, ambientales, comerciales, administrativos y financieros de CENS.

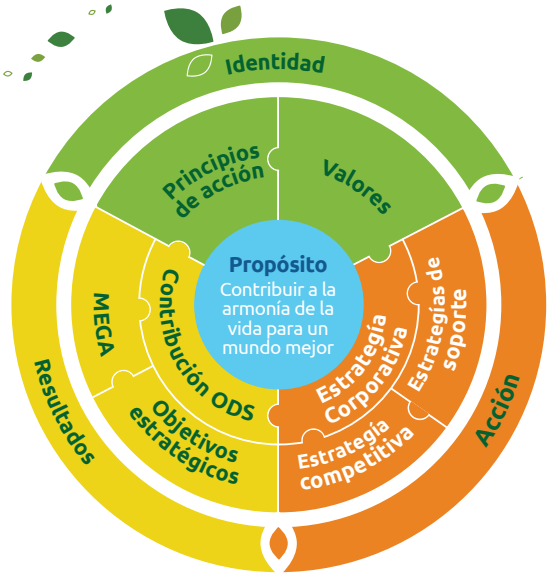
Para consulta o solicitud de información adicional sobre este informe, debe ser enviada alos siguientes contactos:

Alba Lucely Plata
Profesional P2 Responsabilidad Social Empresarial
Teléfono: (607) 5824444 Extensión: 4350
Correo electrónico: alba.plata@cens.com.co

Darly Guerrero
Profesional P1 RSE Social-Ambiental
Teléfono: (607) 5824444 Extensión: 1240
Correo electrónico: darly.guerrero@cens.com.co

Acerca **de CENS**

Direccionamiento estratégico



¿Quiénes **somos?**

Una Empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, comprometida con el crecimiento y desarrollo humano sostenible de 47 municipios ubicados en Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar. Llevamos más de 69 años de historia como un negocio sólido y sostenible que actúa dentro del marco de la responsabilidad, transparencia y calidez.

¿Qué **hacemos?**

Buscamos generar valor a nuestros grupos de interés a través de la prestación de un servicio seguro, confiable, eficiente y con respeto al medio ambiente, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Nuestros **negocios**

Transmisión de energía

CENS transporta la energía eléctrica en niveles iguales o superiores a 220 kV.

Distribución de energía

CENS en sus centros de distribución, transforma la energía procedente del STN y la distribuye a sus clientes a través del Sistema de Transmisión Regional (STR). Para tal fin realiza pagos y contratos por el uso del STR

Comercialización de energía

Para la comercialización de energía, CENS compra energía en contratos y en bolsa con el fin de soportar la demanda de energía de los mercados que atiende. Vendemos energía a usuarios del mercado regulado.

Portafolio **de servicios**

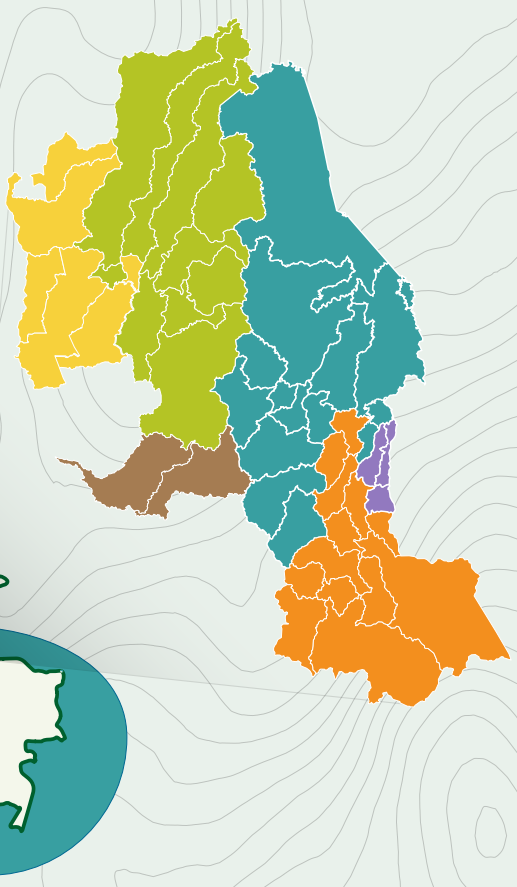
- Suministro de Energía
- Facturación y recaudo de terceros
- Mantenimientos sistemas de iluminación
- Operador del sistema de alumbrado público
- Arrendamiento de infraestructura eléctrica
- Servicios conexos y especializados

Servicios conexos	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

¿Dónde **operamos?**

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

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



Talento **Humano**

Hombres **476** 71%

Mujeres **192** 29%

Total trabajadores de planta 668

Capacidad **Instalada**

GRI EU1, EU4, 102-10

1,043 MVA
Capacidad total de distribución

27,080 km
de redes de transmisión y distribución

22,343
transformadores de distribución

40
subestaciones

61
transformadores de potencia

1,297.5 MVA
Potencia de transformación instalada

Población **impactada**

Norte de Santander
1,620,318 habitantes

Sur del Cesar
197,616 habitantes

Sur de Bolívar
34,084 habitantes

Cobertura **del servicio**

GRI 102-6, 102-7, EU3

Acceso y comprabilidad

Urbano **99.70%**

Rural **75.31%**

Total: **95.20%**

Universalización **del servicio**

93,95%

Clientes **atendidos**

572,573
Total

Clientes rurales
80,496

Clientes urbanos
492,077

Gobierno **Corporativo**

GRI 102-18, 102-22

El Grupo EPM entiende el gobierno corporativo como el sistema por el que las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés. El gobierno corporativo es relevante para el Grupo EPM porque permite evidenciar la gestión acorde con la filosofía empresarial, apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los grupos de interés y en la sociedad.

La implementación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el gobierno corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico definido para el grupo empresarial. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.

Marco General del Gobierno Corporativo

Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

CENS cuenta con ciertos instrumentos y prácticas que integran el Gobierno Corporativo de la empresa, los cuales se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados aquí

- Estatutos
- Código de Gobierno Corporativo
- Reglamento de Junta Directiva
- Acuerdo de Gobierno

Hechos destacados en el marco del fortalecimiento del Gobierno Corporativo

De acuerdo con el compromiso permanente de continuar el proceso de fortalecimiento del Gobierno Corporativo, relacionamos algunos logros alcanzados durante el 2021:

- Se presentó una modificación en la conformación de la Junta Directiva, toda vez que la Dra. Inés Helena Vélez renunció a su condición de primer miembro suplente de la Junta Directiva de CENS a partir del 1 de octubre de 2021, como consecuencia de la terminación de su contrato laboral con EPM por pensión.
- Se realizó la presentación del pensamiento estratégico y la estrategia del grupo EPM.
- Los avances 2021 y retos para el 2022 en materia de Gobierno Corporativo pueden ser consultados en el siguiente enlace:

  https://www.epm.com.co/site/inversionistas/Inversionistas/Gobierno-corporativo/Informes

Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

El numeral “9.2 informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM”, establece, entre otras cosas que EPM, en su calidad de matriz del grupo emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con el contenido del Código, indicará su grado de cumplimiento.

Estructura de Gobierno

GRI 102-18

La estructura de CENS está articulada con los lineamientos establecidos como Grupo EPM, los órganos de dirección y administración corresponden a lo establecido en el Código de Gobierno y gozan de plena autonomía y discrecionalidad.

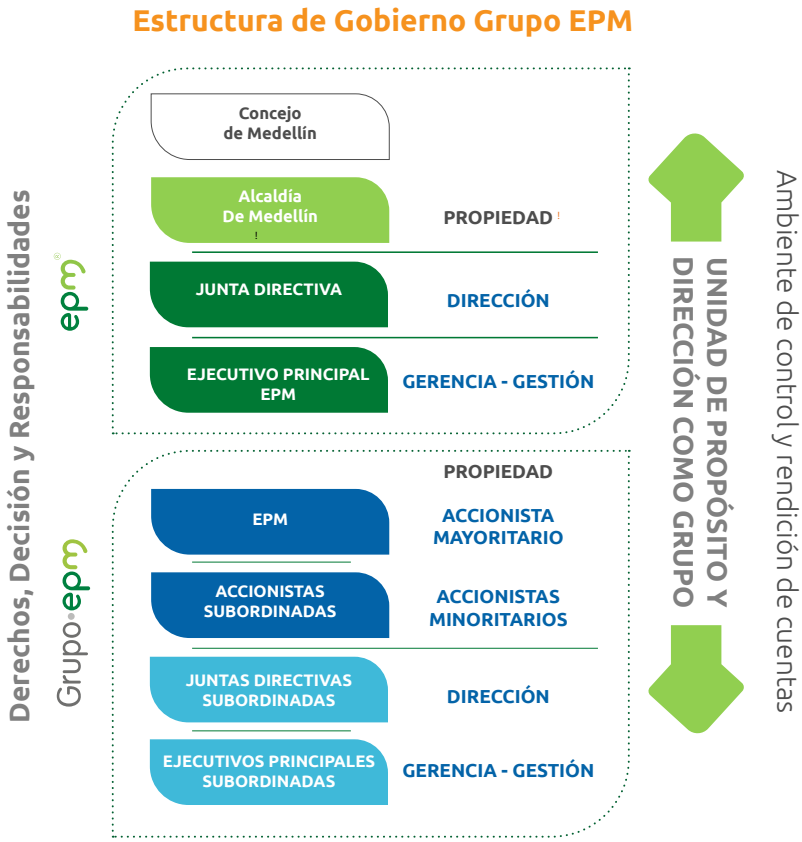


Gráfico Órganos de Gobierno.
Elaboración propia **Grupo EPM**

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, está conformada por un total de 59 accionistas inscritos en el libro de registro de accionistas, entre ellos, EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. tienen una participación de más del 10% en la sociedad. La composición accionaria de la empresa se encuentra conformada por inversiones del sector público en un 99,8362% y del sector privado en un 0,1638%.

Durante la vigencia 2021 no se presentaron en la sociedad acuerdos entre accionistas ni cambios en la participación accionaria, así como tampoco se realizó la adquisición de acciones propias.

CENS durante el ejercicio fomentó la participación y el relacionamiento con sus accionistas a través de la publicación de información relevante dentro de su página web, además, durante la vigencia 2021, se envió a cada uno de los accionistas el informe de sostenibilidad junto con sus anexos, con el fin de presentar los resultados anuales de la gestión de una manera equilibrada y transparente.

Así mismo, la información y comunicación con los accionistas se realizó mediante la página web, durante el desarrollo de la Asamblea General de Accionistas con la presentación de informes, y a través de la atención de las peticiones que estos envían a la sociedad.

En 2021 se recibieron dos (2) solicitudes de accionistas, a través de las cuales se requirió información sobre la distribución de utilidades, la cantidad de acciones que poseen y el procedimiento para la enajenación de estas.

En la Asamblea General de Accionistas N°119 llevada a cabo el 18 de marzo de 2021, se contó con la asistencia de 18 accionistas quienes representan 1.515.073.659 acciones que integran el capital suscrito y pagado, y corresponden al 99.79% del total de las acciones de la sociedad (1.518.229.945), dentro de la misma los principales acuerdos tomados fueron:

- Aprobación de los informes de la Junta Directiva y del Gerente General de la gestión del año 2020
- Aprobación de los estados financieros de propósito general a 31 de diciembre de 2020
- Lectura del informe y dictamen del Revisor Fiscal sobre los estados financieros a diciembre 31 de 2020
- Aprobación del proyecto de distribución de utilidades
- Elección de Revisor Fiscal y asignación de honorarios
- Elección de Junta Directiva y asignación de honorarios

En CENS el Gobernador de Norte de Santander es miembro de la Junta Directiva, representando de manera independiente y con derecho de voto las acciones del Departamento, además, actúa en representación del Estado y los demás accionistas minoritarios.

Junta Directiva

GRI 102-19, 102-22, 102-23, 102-24

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de CENS, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo. Actualmente en CENS no se cuenta con comités de Junta Directiva.

Anualmente, desde EPM se hace una revisión de la conformación de las Juntas Directivas, de acuerdo con los criterios definidos en la "Guía para la nominación de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM", la cual tiene como objetivo contribuir a la articulación del Grupo empresarial en el proceso de toma de decisiones y el logro de la Unidad de Propósito y Dirección, al establecer las orientaciones generales para la conformación de las Juntas Directivas (Directorios) de las empresas del Grupo y la designación de los respectivos Directores, acorde con las prácticas de Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales de CENS establecen como criterios para la elección y el nombramiento de los miembros de junta, la formación y experiencia exigida, así mismo, se tienen en cuenta las siguientes cualidades:

- Tener conocimiento y experiencia en las actividades propias del objeto social de la sociedad y/o contar con conocimiento en el campo de la actividad industrial y/o comercial, financiera, bursátil, administrativa, jurídica o ciencias afines.
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad e integridad.

En sesión 119 del 18 de marzo de 2021, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de CENS para el periodo 2021-2022, quedando conformada de la siguiente manera:

Posición	Rol JD	Nombre	Categoría	Cargo en EPM
1	P	Juan Felipe Valencia Gaviria	Interno	Vicepresidente Comercial
2	VP	Juan Carlos Duque Ossa	Interno	Gerente Transmisión y Distribución Energía
3		Gobernador de Norte de Santander	Socio	Gobernador de Norte de Santander
S1		Inés Helena Vélez Pérez	Interno	Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía
S2		Jaime Alberto Villa Valencia	Interno	Director Proyectos Subestaciones y Líneas 2
S3		Carlos Mario Tobón Osorio	Interno	Gerente Gestión de Negocios e Inversiones

Convenciones	
P	Presidente de Junta
VP	Vicepresidente
Azul	Miembro representante de Socios
Gris	Suplente

El 1 de octubre de 2021, la Dra. Inés Helena Vélez renunció a su rol de miembro suplente de la Junta Directiva de CENS, como consecuencia de la terminación de su contrato laboral con EPM, por reconocimiento de su pensión.

- **Perfiles de los miembros y características de la conformación de la Junta Directiva.**

Los miembros de la Junta Directiva designados en la sesión 119 de la Asamblea de Accionistas pertenecen a la categoría "interno" por tener vinculación laboral con EPM, salvo el Gobernador de Norte de Santander quien tiene la calidad de socio.

Los perfiles de miembros de Junta pueden ser consultados en:

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

Miembros principales

JUAN FELIPE VALENCIA GAVIRIA (INTERNO)
Presidente Junta Directiva de CENS.

Vicepresidente Comercial de EPM.

Fecha de nombramiento:
Nombrado por primera vez en marzo de 2017 hasta el año 2019, nuevamente nombrado el 18 de marzo de 2021
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)

Miembros suplentes

INÉS HELEN VÉLEZ PÉREZ
(Miembro de Junta Directiva hasta el 1 de octubre de 2021)

Vicepresidente Transmisión y Distribución Energía de EPM.

Fecha de nombramiento:
Nombrada por primera vez en noviembre de 2013
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 ransformación 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.

JUAN CARLOS DUQUE OSSA (INTERNO)

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

Fecha de nombramiento:
Nombrado desde el 25 de marzo de 2014
Perfil:
Ingeniero Eléctrico, con especialización en servicios públicos domiciliarios y sistemas de transmisión y distribución de energía eléctrica.
Trayectoria:
Más de 30 años de experiencia en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

JAIME ALBERTO VILLA VALENCIA (INTERNO)

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

Fecha de nombramiento:
Nombrado tdesde el 10 de marzo de 2016
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 y 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.

SILVANO SERRANO GUERRERO (SOCIO)

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

Fecha de nombramiento:
Nombrado desde el 19 de marzo de 2009
Perfil:
Administrador Público Magister en Gobierno y Políticas Públicas.
Trayectoria:
Más de 15 años de experiencia ejerciendo cargos en el sector público, apoyado en conocimientos de liderazgo y creatividad para gerenciar los procesos de cambio en entidades, instituciones y empresas del Estado.

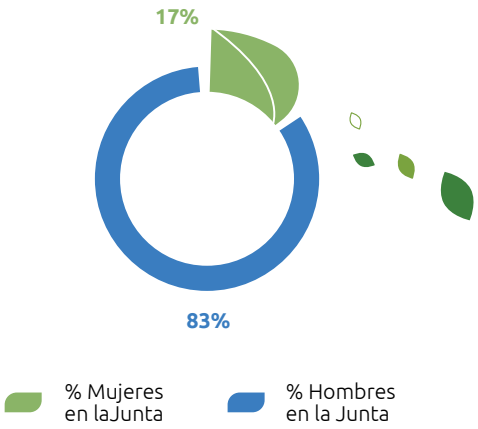
CARLOS MARIO TOBÓN OSORIO (INTERNO)

Gerente de Gestión de Negocios e Inversiones EPM

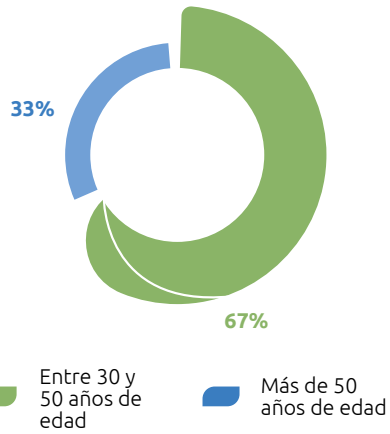
Fecha de nombramiento:
Nombrado desde el 20 de marzo de 2019
Perfil:
Contador de la Universidad de Antioquia, Especialista en Gestión Financiera Empresarial de la Universidad de Medellín y graduado en el Programa Internacional de Alta Gerencia de la Universidad EAFIT-ICESI.
Trayectoria:
25 años de experiencia en el sector de servicios públicos domiciliarios, liderando procesos financieros en Empresas Públicas de Medellín y liderando la gestión financiera de las filiales y vehículos de inversión del Grupo Empresarial EPM. Experiencia en Costos ABC, presupuesto y planeación financiera, contabilidad IFRS, impuestos y análisis financiero.
Liderazgo en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera del Grupo EPM.
Asesor metodológico en modelación de costos ABC.
Miembro del Instituto de Contadores Públicos de Colombia.
En EPM se ha desempeñado en los siguientes cargos: Gerente gestión de negocios e inversiones; Gerente de contaduría; Jefe del área de contabilidad; Jefe de costos y activos fijos y Director de Presupuesto.
Adicionalmente, en la actualidad es representante legal de EPM inversiones y miembro de las siguientes Juntas Directivas: EPM Chile, Inversiones y Asesorías South Water, PDG y EPM LATAM en Panamá, Grupo DECA en Guatemala, Electrificadora DELSUR en El Salvador, EDATEL y EMTELCO.

Hasta el 1 de octubre de 2021 el porcentaje de mujeres y el rango de edad de los miembros de Junta Directiva del periodo 2021-2022 fueron los siguientes:

Distribución por género

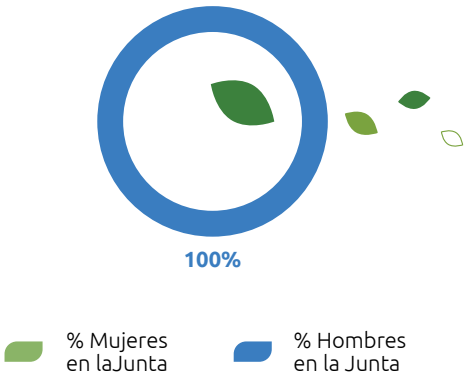


Distribución por rango de edad

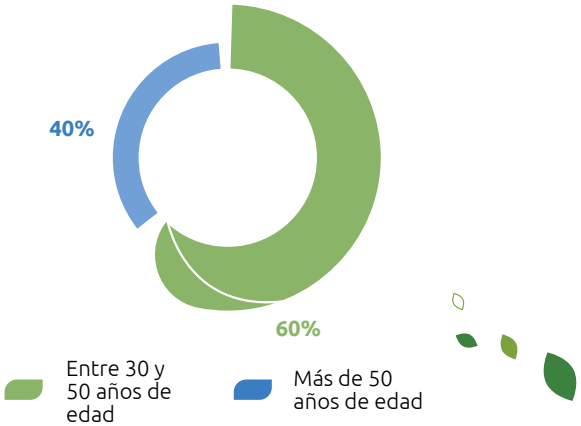


Con posterioridad al 1 de octubre de 2021, el porcentaje de mujeres en la Junta Directiva y el rango de edad de los miembros fue el siguiente:

Distribución por género



Distribución por rango de edad



Remuneración de la Junta Directiva.

GRI 102-35, 102-38

Según el reglamento de Junta Directiva vigente, Acuerdo No. 090 de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, la remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM no tendrán derecho a la remuneración fijada, así mismo, la empresa reconoce los costos de transporte, alimentación y alojamiento cuando se requiere que asistan a sesiones presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Asamblea General de Accionistas en sesión 119 del 18 de marzo de 2021, aprobó como honorarios para los miembros de Junta Directiva la suma equivalente a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (2 SMLMV) para los miembros principales y suplentes que actúen como principales y que no sean funcionarios de EPM E.S.P., caso en el que no recibirán honorarios.

En caso de que la junta decida conformar comités de apoyo, éstos serán remunerados por asistencia a cada sesión, por el mismo valor pagado por honorarios de sesión de Junta Directiva, es decir, 2 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Durante la vigencia 2021 se canceló a los miembros de la Junta Directiva la suma de COP$ 10,814,700 por concepto de honorarios y/o viáticos.

La Junta Directiva sesionó en catorce (14) oportunidades durante el año 2021, de las cuales, once (11) fueron ordinarias, dos (2) extraordinarias virtuales y una (1) por voto escrito, esta última desarrollada de conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Ley 222 de 1995, en todas las sesiones se contó con el quorum necesario para deliberar y decidir, acorde con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de Junta Directiva, concordante con el artículo 437 del Código de Comercio.

El promedio de participación de los miembros principales en las sesiones de la Junta Directiva durante el año 2021 fue del 73%, los suplentes numéricos asistieron a la Junta Directiva para reemplazar ausencias temporales de los miembros, con lo cual se garantizó en la mayoría de las sesiones la participación de los tres miembros que conforman la Junta Directiva.

Funciones de la Junta Directiva

GRI 102-26

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

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

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

Los estatutos vigentes de CENS y el Reglamento de la Junta Directiva, Acuerdo No. 090 de 2017, en el que se describen las funciones del Presidente y Secretario de la Junta pueden ser consultados aquí.

GRI 102-33

Durante la vigencia 2021 no se presentaron situaciones que representen una preocupación crítica[1] para la organización en materia de Gobierno Corporativo.

---

1. Preocupaciones críticas: para efectos de este informe, se entiende por preocupación crítica aquel evento que impone retos a los órganos de gobierno en su gestión y tiene impacto reputacional.

Gestión de la Junta Directiva

GRI 102-20

En las sesiones de Junta Directiva la administración presentó los asuntos relevantes que deban ser conocidos por este órgano, dentro del orden del día se incluyeron como puntos permanentes los siguientes: “Temas del Gerente General” e “Informe de Gestión y Estados Financieros”, con el fin de mejorar el conocimiento colectivo de este órgano de administración en relación con los diversos asuntos de orden económico, ambiental y social, que impactan a la empresa y su gestión. De igual forma, se llevaron las autorizaciones para la contratación que por su cuantía eran de competencia de la Junta Directiva.

De las autorizaciones sometidas a consideración de la Junta Directiva se resaltan las siguientes:

- Aprobación de la actualización del Plan de Inversiones y Plan de Empresa 2021-2024.
- Aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM ajustado a la Resolución 080 de 2019 de la CREG.
- Autorización para contratar encargo fiduciario para otorgamiento de pagarés en cumplimiento de la Resolución 031-2021.
- Aprobación de modificación de la planta de personal.
- Aprobación de la Política de Gestión Humana de CENS.
- Modificación de la Política de Gestión de Activos.
- Delegación en el Gerente General de los asuntos tributarios que se tramitan ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, entidades territoriales y entidades descentralizadas del orden nacional y territorial cuando su cuantía supere 2.000 SMLMV.

Además, durante el año 2021 se realizó la inducción del nuevo miembro de Junta Directiva en relación con los temas relevantes, generalidades de la empresa, las funciones de la Junta Directiva, los estándares de gobernanza corporativa y la gestión de CENS en los temas de responsabilidad social empresarial de cara a nuestros grupos de interés, aspectos sobre los cuales ya se había orientado a los miembros de Junta Directiva que hacían parte del órgano de dirección en años anteriores.

Así mismo, se contó con asesoramiento externo e interno en cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de la Junta Directiva en el que se definió como actividad la "Capacitación en temas regulatorios y de Gobierno Corporativo", por tal razón, se presentaron en los informes de la gerencia los siguientes temas:

- **Sesión No.842:** Resolución CREG 166 2020, Por la cual se define una tarifa transitoria para el servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) y Resolución MME 40296 2020, Por la cual se reglamenta transitoriamente el otorgamiento de subsidios para el servicio de energía eléctrica en las ZNI.
- **Sesión No. 844:** Decreto MME 099 de 2021, lineamientos de política para el nuevo esquema de prestación del servicio de cobertura SIN + ZNI y RESOLUCION MME 40094.
- **Sesión No. 845:** Movilidad eléctrica.
- **Sesión No.846:** Nuevas reglas para asignación de capacidad de transporte (Resolución CREG 075-2021)
- **Sesión No. 847:** Avances CENSNNOVA.
- **Sesión No. 849:** Transición energética Ley 2099 de 2021 por la cual se dictan disposiciones para la Transición Energética, la dinamización del mercado energético, la reactivación económica del país y se dictan otras disposiciones.
- **Sesión No. 851:** Modelo económico: Costo-Eficiente para prestar el servicio en ZNI con SSIFV.

En cuanto a la relación con el revisor fiscal durante el año 2021 se realizaron informes los cuales fueron presentados en las sesiones de Junta Directiva No.845 y No.853, exponiendo el plan de trabajo del revisor fiscal y el seguimiento al mismo.

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta al Acuerdo No. 090 de 2017, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones que apalanque el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

CENS comparte con los miembros de Junta Directiva la información de los temas incluidos en el orden del día, a través de un espacio diseñado para ello "HOME" ubicado en la página web, la cual busca garantizar principalmente los criterios de transparencia, seguridad y oportunidad en el suministro de la información, permitiendo el acceso de todos los miembros de la Junta Directiva.

Agenda típica de la Junta Directiva.

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

La agenda típica define la frecuencia y periodicidad con que se tratan temas económicos, ambientales y sociales durante el año, los temas programados en la agenda típica del año 2021 a los cuales se les realizó seguimiento fueron los siguientes:

- Asuntos generales de Junta
- Seguimiento a la gestión empresarial
- Temas financieros y de planeación
- Temas de riesgos, auditoría y control
- Temas de Gobierno Corporativo

Así mismo, el Informe de Sostenibilidad es revisado por el nivel directivo en el Comité de Gerencia previo a la aprobación por parte de la Junta Directiva, para finalmente someterse a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas.

Evaluación de la Junta Directiva

GRI 102-28

Desde el año 2014 el Grupo EPM cuenta con una metodología de evaluación unificada de las juntas directivas del Grupo, con el fin de conocer en detalle la gestión de este órgano, el grado de cumplimiento de los compromisos que ha asumido cada uno de sus miembros y el valor que su desempeño agrega a cada empresa. Los códigos de gobierno implementados en el año 2020 en las filiales nacionales incluyen lo relativo a esta práctica.

Los componentes evaluados son los siguientes:

1. Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
2. Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
3. Rol del presidente y el secretario de la Junta Directiva.
4. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva.
5. Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva.
6. Interacción y relacionamiento entre la empresa Matriz y las filiales.

Adicionalmente, y con el fin de fortalecer las evaluaciones de las juntas directivas y acoger mejores prácticas en la materia, desde el año 2017 se implementó la evaluación desde la perspectiva de la administración, con el propósito de evaluar el grado de alineación y la interacción entre la Dirección (Junta Directiva) y la Administración (Alta Gerencia). Dicha evaluación es independiente toda vez que la realiza la Unidad de Gobierno Corporativo como consultor independiente.

De conformidad con el informe sobre la evaluación de la gestión de la Junta Directiva, se obtuvieron buenos resultados, con una calificación general de 4,8, evidenciando fortalezas que se deben potenciar. El componente "Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva" presentó una variación positiva con respecto al año 2020; los componentes "Rol del presidente y secretario de la Junta Directiva" y "Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado" se mantuvieron estables. En relación con los componentes "Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa", "Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva" y la "Interacción y relacionamiento matriz-filiales", se presentó una disminución en la calificación, sin embargo, los resultados son positivos respecto a la autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva, al ponderarse con promedios de 4,8 y 4,7.

Teniendo en cuenta los resultados mencionados, la nueva Junta Directiva se enfocará en conservar los buenos resultados obtenidos y mantenerlos en el nivel superior acercando cada vez más el trabajo simbiótico con la región a la alta dirección y para ello se estructuró un plan de fortalecimiento a ejecutar durante la vigencia 2022.

Alta Gerencia

GRI 102-20

La Alta Gerencia de CENS, corresponde al órgano de Administración, el cual lo conforman el Gerente y el primer nivel de reporte directo. La administración de CENS, su representación legal y la gestión de los negocios están a cargo del Gerente, y cuenta con un equipo directivo que lo apoya en su gestión. Para los aspectos fundamentales como nombramiento, funciones, responsabilidades, conflictos de interés, se rige conforme lo establecido en los Estatutos de la entidad, y el Manual de Conflictos de Interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo. También cuenta con otros instrumentos definidos en la empresa que apoyan la gestión (manual de funciones, reglamentos de los comités estratégicos, entre otros). Además, podrá adoptar otros estándares o prácticas que considere convenientes alineados con los principios de Gobierno Corporativo, previa coordinación con la dependencia que lidera la función de Gobierno Corporativo en EPM, las cuales serán parte integral del presente código.

GRI 102-38

La representación legal de CENS se encuentra en cabeza de José Miguel González Campo, quien viene desempeñando sus funciones desde el año 2015. El equipo directivo actualmente está conformado por los siguientes trabajadores:

Cargo	Novedades	Titular del cargo
Gerente General	Sin novedades	José Miguel González Campo
Subgerente Distribución	Sin novedades	Pedro Enrique Galvis Nieto
Subgerente Subestaciones y Líneas	Sin novedades	Carlos Eduardo Solano Quintero
Jefe Área Gestión Comercial	Sin novedades	William Mondragón Villamizar
Jefe Unidad Proyectos	Sin novedades	Yogmar Alexander Leiva Ardila
Jefe Unidad Gestión Operativa	Sin novedades	Giovanni López Pachón
Jefe Área Finanzas	Sin novedades	Carmen Yolanda Porras Carrillo
Jefe Área Servicios Corporativos	Se presentó novedad	Greever Yohanna Ortiz Daza
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo	Sin novedades	Javier Hernando Rodríguez Soto
Secretario General y Asuntos Legales	Sin novedades	Erica Paola Sánchez Cera
Auditor	Se presentó novedad	Gladys Mabel Conde Sáenz

William Mondragón Villamizar

Jefe Área Gestión Comercial

Nuestro principal objetivo es construir relaciones duraderas y auténticas, que permitan la fidelización de clientes y usuarios, contribuyendo a la armonía de la vida en nuestro territorio"

Carmen Yolanda Porras Carrillo

Jefe Área Finanzas

"CENS crece con rentabilidad y solidez llevando energía y soluciones que permiten el desarrollo y bienestar de nuestra gente"

Yogmar Alexander Leiva Ardila

Jefe Unidad Proyectos

"Contribuimos a la sostenibilidad de la organización y el entorno, con buenas prácticas de gestión de activos y el desarrollo de proyectos de infraestructura"

Greever Johanna Ortíz Daza

Jefe Área Servicios Corporativos

"Nuestro Talento Humano es el activo más valioso de CENS, energía viva que lleva progreso a nuestro territorio"

José Miguel González Campo

Gerente General CENS

Carlos Eduardo Solano Quintero

Subgerente Subestaciones y Líneas

"Trabajamos en aumentar la confiabilidad de las subestaciones y líneas para brindar calidad de vida a nuestros usuarios"

Pedro Enrique Galvis Nieto

Subgerente Distribución

"Trabajamos día a día con pasión y compromiso buscando la satisfacción de nuestros Clientes y la sostenibilidad de nuestra Región y nuestra empresa"

Erica Paola Sánchez Cera

Secretaria General y Asuntos Legales

"Velamos por la seguridad jurídica que requiere la organización para garantizar la prestación del servicio de energía, desarrollar territorios sostenibles y el bienestar de los grupos de interés"

Giovanni López Pachón

Jefe Unidad Gestión Operativa

"Experimenta estratégicamente y disruptivamente con decisión, falla con valentía, aprende y levántate más fuerte, así alcanzarás el éxito"

Javier Hernando Rodriguez Soto

Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo

"Servimos con calidad, eficiencia y compromiso, aportando a la transformación y evolución de los servicios que soportan la operación"

Gladys Mabel Conde Saenz

Auditor

"Cultivamos un ambiente empresarial transparente y eficaz para fortalecer lazos de confianza con nuestro entorno"

Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son: Comité de Gerencia, Contratación y Conciliación, los cuales cuentan con su respectiva reglamentación, contemplados en las decisiones empresariales 6300-037-2019, 6520-026-2021, 6300-035-2019 respectivamente.

Remuneración Alta Gerencia CENS	
Cargo	**Total pagado en 2021**
Gerente General	**COP$ 2,461,681,812**
Subgerente Distribución	
Jefe Área Gestión Comercial	
Subgerente Subestaciones y Líneas	
Jefe Área Finanzas	
Jefe Unidad Suministro y Soporte Administrativo	
Jefe Área Servicios Corporativos	
Secretario General y Asuntos Legales	
Jefe Unidad Gestión Operativa	
Jefe Unidad Proyectos	
Auditor	

Nota: Los pagos incluyen sueldos, salarios, prestaciones sociales y beneficios.

- Valor de mediana de la compensación total anual de todos los empleados, excluida la persona mejor pagada: COP$ 65,483,594
- Incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización: 3.5%
- Incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados excluida la persona mejor pagada: 1.6% (Este porcentaje se aplicó a partir del 01/02/2021 y tiene vigencia hasta el 31/01/2022).

Evaluación del gerente

GRI 102-28

De la misma manera como se realiza la evaluación del Gerente General y líder del Grupo EPM, los gerentes de las empresas del Grupo son evaluados de acuerdo con los resultados cuantitativos de su gestión y con la forma como se obtuvieron dichos resultados. Se tienen en cuenta los resultados obtenidos en los indicadores del Cuadro de Mando Integral, así como la coherencia del estilo gerencial de cada gerente.

Para el 2021, en el marco de la evolución cultural, el Grupo EPM ha actualizado modelos y prácticas de talento humano, entre ellos el modelo de desarrollo humano basado en la corresponsabilidad, modelo de competencias y modelo de desempeño. La valoración anual de gerentes generales del Grupo que se realiza desde 2014 tiene como uno de sus componentes, la evaluación de las actuaciones, las cuales fueron actualizadas por las nuevas competencias genéricas y directivas.

La Junta Directiva de la Empresa, realizó la evaluación de la Gestión del Gerente correspondiente al período 2021 y resalta su integridad, trasparencia, y compromiso en el ejercicio de sus funciones, destaca su liderazgo y buena actitud que le ha permitido dirigir la empresa con suficiente solvencia para obtener unos resultados que se evidencian con el cumplimiento de los objetivos definidos.

La Junta realizó un ejercicio de valoración del desempeño, utilizando el análisis y calificación de los compromisos previamente establecidos, orientados a los resultados empresariales. Adicionalmente, se complementó con la evaluación de competencias genéricas y funcionales directivas, declaradas en el Grupo EPM para habilitar el direccionamiento estratégico y la estimación del liderazgo requerido. El ejercicio de valoración contó con participación de los colaboradores directos, los miembros de la Junta Directiva y se complementó con la autoevaluación realizada por el Gerente de la empresa.

El Gerente participó en la charla de retroalimentación que hace la Junta Directiva, en la cual además de destacar las fortalezas que deberá continuar potenciando en pro de su crecimiento profesional y logro de los objetivos empresariales, se plantearon también las oportunidades de desarrollo, obteniendo los siguientes resultados:

- **Perspectiva generación de valor:** Se superaron los resultados esperados en EBITDA (130%) y Utilidad Neta (142%). Estos resultados son muy satisfactorios y reflejan la recuperación de la demanda por reactivación de los sectores económicos, el control del costo y el gasto, la buena gestión tributaria que permitió recuperar montos pagados a la DIAN que estaban en litigio.

- **Perspectiva de mercados:** En cuanto al desempeño de quejas (193%), reclamos (202%) y clientes (100%), los indicadores tuvieron un desempeño muy superior a lo establecido como meta, dando cuenta de la excelente labor efectuada este año en esta dimensión.

- **Perspectiva operaciones:** Los indicadores de calidad del servicio SAIDI (98%), y SAIFI (118%), se cumplen parcialmente con las metas establecidas dando cuenta de la efectividad de las inversiones y proceso de mantenimiento. El índice de pérdidas (95%) no se cumplió, es uno de los puntos de atención para el próximo año con el fin de dar cumplimiento regulatorio y garantizar la sostenibilidad, con respecto a las inversiones en infraestructura se logró una ejecución del 74% no se cumplió con la meta establecida por dificultades en la cadena de suministro y orden público. Se superó el indicador ILI (261%) que da cuenta de la baja accidentalidad en la empresa.

En la evaluación de las competencias genéricas y funcionales directivas, la Junta encuentra en el Gerente características de un líder que convoca, cercano, que escucha a sus coequiperos y se conecta desde la empatía, integrando diferentes visiones para la toma de decisiones empresariales. Se preocupa por insertar a la organización en las dinámicas del territorio y participar activamente en ellas, generando espacios importantes de relacionamiento con autoridades y actores claves de las diferentes instituciones municipales y departamentales. Se hace cargo de manera adecuada de tomar las decisiones necesarias para orientar la gestión de su equipo y de la empresa en general.

La Junta identifica en el Gerente un comportamiento basado en los valores y principios del Grupo, su transparencia, calidez, compromiso y comportamiento ético son evidentes en su gestión.

La Junta identificó y manifestó al Gerente oportunidades de desarrollo en relación a continuar fortaleciendo el empoderamiento y la delegación en su equipo directivo.

Con base en lo anterior, la Junta Directiva manifestó al Gerente, complacencia por su desempeño destacado y lo hizo extensivo a todo el grupo directivo de la organización y los invitó a continuar en la senda de mejoramiento que conlleva a asumir compromisos y retos cada vez mayores.

Finalmente, la Junta Directiva reconoce en el Gerente actuaciones de nivel destacado que le permiten ser un líder ejemplificante en el Grupo.

Operaciones con partes vinculadas

El Acuerdo de Gobierno es un documento que define y orienta formalmente las relaciones entre las empresas que conforman el Grupo EPM, en virtud de este se han suscrito diferentes actas que facilitan el logro de los objetivos empresariales y la obtención de sinergias de grupo empresarial, en sintonía con la unidad de propósito y dirección.

Las relaciones de transacción son las que se establecen entre las partes con el objeto de suministrarse bienes y prestarse servicios (que no correspondan a la prestación de servicios públicos domiciliarios), en aras de la amplificación de ventajas competitivas, como es el caso de infraestructura compartida y servicios de soporte, técnicos y comerciales, entre otros.

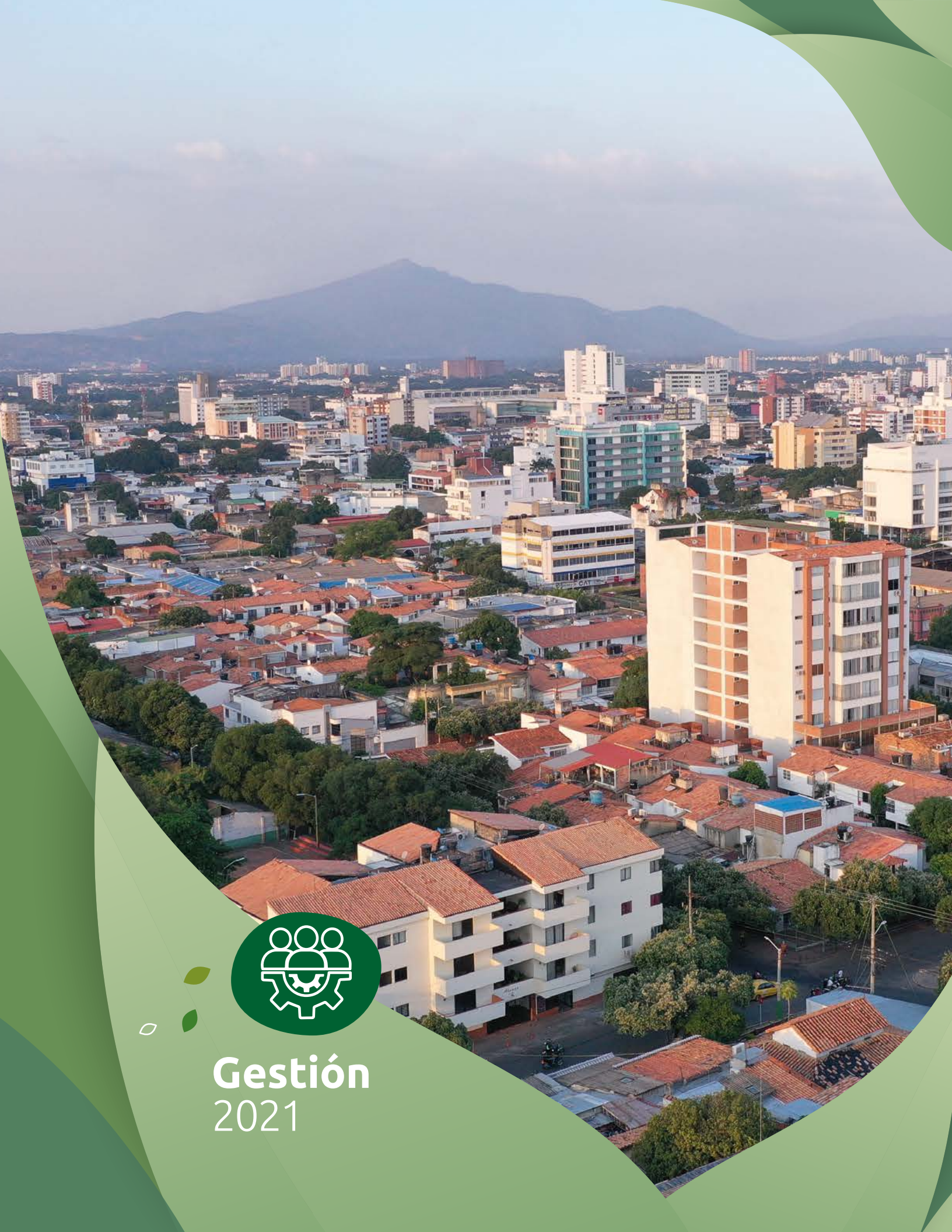
En el año 2021 se suscribieron 18 actas de transacción, entre las cuales se resaltan:

- Acta suscrita con CaribeMar, la cual tiene por objeto que las filiales nacionales de energía actúan como Mandantes y CaribeMar actúa como Mandantaria para poder contratar a nombre de las demás filiales nacionales de energía
- Acta suscrita con EPM, la cual tiene por objeto la prestación por parte del Proveedor al Cliente, del servicio de selección con la provisión del talento humano, teniendo en cuenta los perfiles de cargos definidos para atender las necesidades del Grupo Empresarial.
- Acta suscrita con EPM, la cual tiene por objeto la prestación de los servicios de tecnología acordados por las Partes, dentro de la vertical de Mesa de Servicios de Tecnología de Información -TI- y Ofimática.

Conflictos de intereses.

En el anexo No. 5 del Código de Gobierno Corporativo, “Manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo EPM”, aprobado por la Junta Directiva de CENS en sesión 781 de 2016, se establece el procedimiento para conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses de los administradores y los miembros de la Junta Directiva. Este manual regula las diferencias que puedan presentarse entre la matriz del Grupo EPM y las empresas subordinadas, con respecto al interés del grupo empresarial. Señala además las actuaciones que le corresponden en cada caso a la Junta Directiva de la empresa subordinada, al Comité de Gerencia de la Matriz y a la Junta Directiva.

Durante la vigencia 2021 no se presentaron conflictos de interés reales de los miembros de la Junta Directiva de CENS.



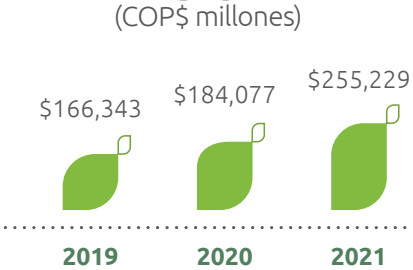
Gestión
2021

Resultados **financieros**

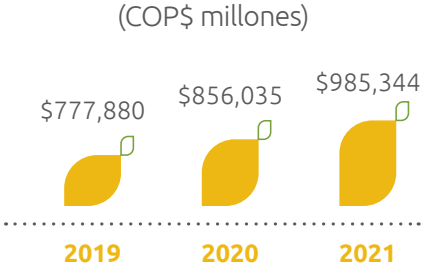
GRI 201-1, 204-1

Los resultados económicos de la organización fueron sobresalientes, obteniendo un EBITDA de COP$ 255,229 millones, unos ingresos por COP$ 985,344 millones y una utilidad neta de COP$ 107,107 millones, lo que equivale un crecimiento del 39%, 15% y 58% respectivamente. Lo anterior se debe principalmente al reconocimiento de activos eléctricos según el marco regulatorio vigente, la racionalización de costos y gastos diferentes a la operación comercial y el incremento en la demanda del servicio dada la reactivación económica gradual presentada en el área de influencia.

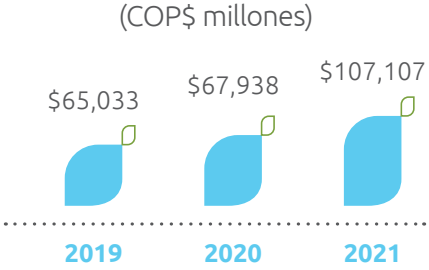
EBITDA
(COP$ millones)



INGRESOS
(COP$ millones)



UTILIDAD NETA
(COP$ millones)



Otros resultados

- Como datos relevantes el 2021 cerró con una liquidez de **COP$ 101,142 millones** por la optimización de costos y gastos, el pago de **COP$ 127,775 millones** de subsidios del Gobierno Nacional y el apalancamiento en el sector financiero.
- La cartera total paso de **COP$ 140.096 millones** en 2020 a **COP$ 124,079 millones** en el 2021. El indicador de cartera mayor a 60 días respecto a los ingresos fue de **2.74%**.
- La deuda con el sector financiero cerró en **COP$ 409,845 millones**, disminuyendo en **COP$ 84,841 millones** comparado con el 2021.
- El Consejo de Estado en segunda instancia falló a favor de CENS, demanda interpuesta en relación con los impuestos Renta y CREE del año 2013, donde se proyecta recibir de la DIAN **COP$ 31,020 millones** (capital e Intereses).

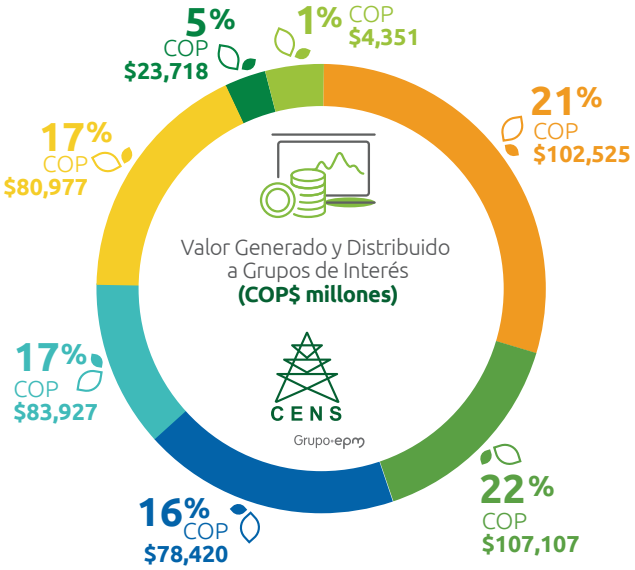
Fitch Ratings

Afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de

CENS en
'AAA(col)' y 'F1+(col)

Valor generado a los grupos de interés

- Comunidad y medio ambiente
- Reinversión en la empresa
- Dueños
- Trabajadores Gente CENS
- Estado
- Proveedores de bienes y servicios
- Proveedores financieros

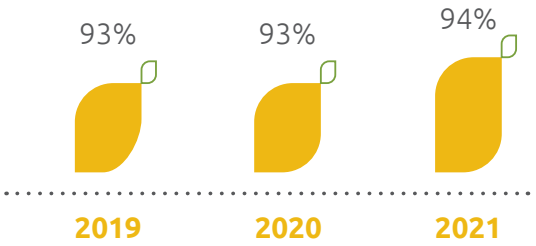


16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Actuación **transparente**

- Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción y Cumplimiento del Plan Anticorrupción en **94%**, incrementándose en un 1.7% con respecto al año anterior.
- Cumplimiento del **100%** del Plan de Trabajo del Comité de Ética y Desarrollo de un plan de comunicaciones orientado a promover la línea ética "Contacto Transparente", en 2021 se recibieron **8 incidentes** los cuales fueron atendidos.
- Se realizaron **1,270 consultas LAFT.**

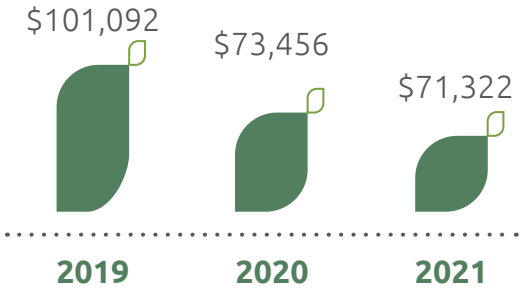
Cumplimiento **del PAAC**



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Inversiones para **el desarrollo**

Inversión en **Infraestrcutura** (COP$ millones)



Inversión en infraestructura
Cumplimiento **74%**

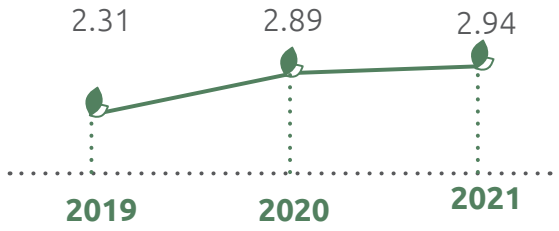
Plan de Inversiones Regulatorio
Cumplimiento **90%**

Invertir para el desarrollo de la región y garantizar la prestación del servicio de energía en toda el área de influencia es la razón de ser de la organización, en el año 2021 se invirtió un valor de COP$ 71,322 millones resaltando principalmente obras de expansión y reposición de redes, subestaciones y líneas, actividades para el control de pérdidas de energía y el inicio de proyectos como la subestación San Roque que entrarán en operación el 2024.

Gestión de Activos

En 2021 se alcanzó un nivel cercano a la "competencia", el cual permite gestionar la certificación del Sistema de Gestión de Activos bajo la norma NTC ISO 55001:2015. El porcentaje de ejecución del proyecto obtuvo un valor de **86.69%**, con una eficiencia del **98.43%**.

Grado de Madurez
Gestión de Activos (%)



Calidad y seguridad **para nuestros usuarios**

GRI EU28, EU29

Disponibilidad de Activos en los Sistemas de Transmisión

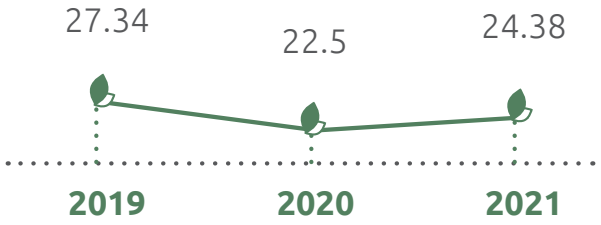
Sistema de Transmisión Nacional (STN)
99,12%

Sistema de Transmisión Regional (STR)
99,11%

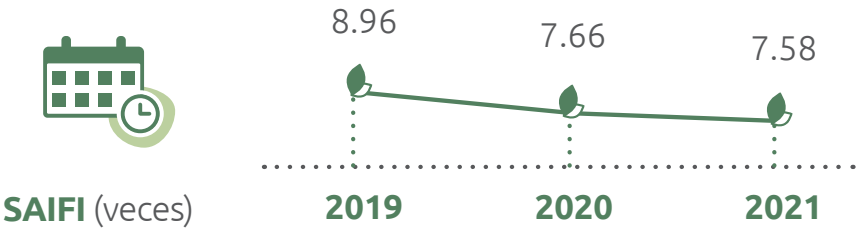
Indicadores de Calidad del servicio

El indicador de duración SAIDI que mide el tiempo de desconexión promedio del servicio de energía, obtuvo para el año 2021 un valor de 24.38 horas, lo que corresponde a un 25% por debajo del valor de meta estipulado por la Regulación, es importante mencionar que dicho indicador obtuvo en esta vigencia un incremento del 9% con respecto al 2020, debido a las ejecuciones de obras necesarias para el cumplimiento del Plan de Inversiones Regulatorio, sin embargo, se logra la captura de incentivos por cumplimiento de la meta establecida.

SAIDI (horas)



El indicador SAIFI, que mide la frecuencia media de interrupción por usuario, finaliza el año 2021 con un valor de 7.58 veces lo que corresponde a un 15% por debajo de la meta establecida por el regulador, permitiendo la captura de los incentivos por posicionar el indicador dentro de la meta definida. Con respecto al año anterior, el SAIFI obtuvo una mejora de (0.07 veces), debido a la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio, acciones que apalancaron el cumplimiento de los indicadores de calidad de CENS.

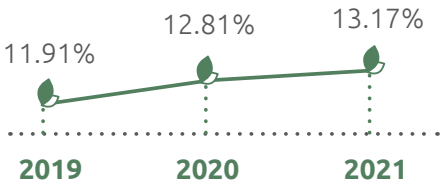


Gestión de pérdidas de energía

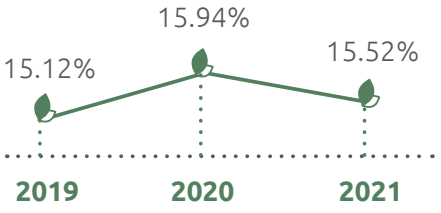
Producto de la reactivación del sector productivo y de los consumos de los usuarios del Mercado Regulado de CENS, el cierre del año 2021 presentó un aumento del 5.15% en el transporte de energía por parte del operador de red (OR) lo que representa una energía adicional por 96.53 GWh/año, comparado con el año anterior. Adicionalmente las ventas de energía crecieron 4.76% equivalente a una energía de 77.81 GWh/año. Por lo tanto, la diferencia entre las tasas de crecimiento de las entradas y salidas de energía reflejó un incremento de las pérdidas del OR en 7.88% correspondiente a 18.72 GWh/año. Con estas variables se obtiene un indicador total de pérdidas del OR de 13.17%, lo que muestra una situación marcada por las dificultades operativas que impidieron tener una mayor presencia en zonas de difícil gestión y de no intervenir los asentamientos humanos con gran número de familias.

La meta propuesta por parte de CENS para la vigencia 2021 era de 12.46%.

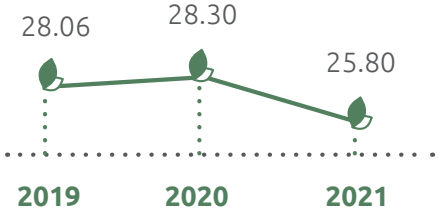
Pérdidas técnicas
de energía del OR



Pérdidas comerciales
de energía



Recuperación de Energía (GWh)



Beneficios económicos por recuperación de energía

COP$ 5,863 millones

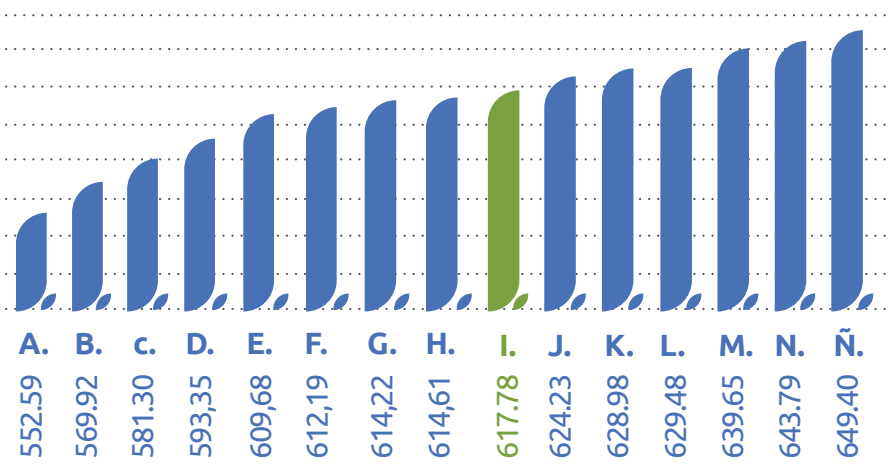
7 ENERGÍ ASEQUIBLE Y NO CONTAMIANTE

Gestión de **la tarifa**

Valor de la tarifa

Vigencia	Valor promedio de tarifa ($/kWh)
2019	534.86
2020	592
2021	617.78

Valor Promedio **Cu 2021**



A. Ruitoque
B. Afinia
C. Codensa - Bogotá
D. EPM - Medellín
E. ESSA - B/manga
F. EDEQ - Quindio
G. Emcali - Cali
h. EBSA - Boyacá
I. CENS - Cúcuta
J. Enelar - Arauca
K. EPSA - Valle
L. CHEC - Caldas
M. Enertolima - Tolima
N. EEP - Pereira
Ñ. Electrohuila - Huila

La energía gestionada

GRI EU6

Energía comprada	
Año	**GWh**
2020	1,516
2021	1,512
2021	1,563

Energía Vendida	
Año	**GWh**
2020	1,240
2021	1,277
2021	1,308

Compra 2021 por Contrato 1,311 GWh y
en Bolsa 252 GWh = 1,563 GWh

- En 2021 el Costo Unitario reflejó un incremento acumulado del 11.1%, no obstante, desde febrero de 2020 se aplicó la Opción Tarifaria CREG 012/20 que mitiga este crecimiento a solo un 6.7%, con un crecimiento mensual de 0.6% a excepción de enero que fue de 0.1%.
- Se realizó compras eficientes de energía para la vigencia 2021, con un **4%** menos que el promedio del país.
- Se gestionó compras de energía para cubrir los faltantes de los años 2022-2024, a través de 4 procesos.
- CENS participó en la subasta de energía de Fuentes No convencionales de Energía Renovable (FNCER) periodo 2023 -3037

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Nuestra **Gente**

El motor de nuestra empresa es cada uno de los trabajadores

Actuación frente al Covid-19 con Gente CENS

CENS se unió a la estrategia de "Empresarios por la vacunación" donde adquirió **270 vacunas de Sinovac** para trabajadores.

Se activó el Plan Retorno el **27 de Sept. 2021** a la actividad presencial en CENS, manteniendo la alternancia (trabajo en casa y trabajo en las instalaciones de la Empresa), para 754 trabajadores

Casos Positivos Covid-19

Hombres **116** 64%

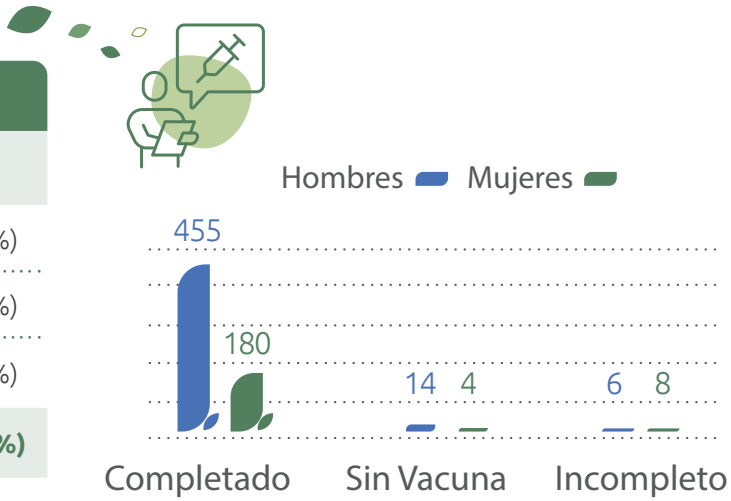
Mujeres **64** 36%

Hospitalizados
0 A la fecha
10 Total

	Casos Positivos Covid-19	Activos Positivos	Recuperados	Fallecidos
Casos	**180**	**3**	**177**	**0**
Días	1,563	17	1,546	

ESTADO DE VACUNACIÓN

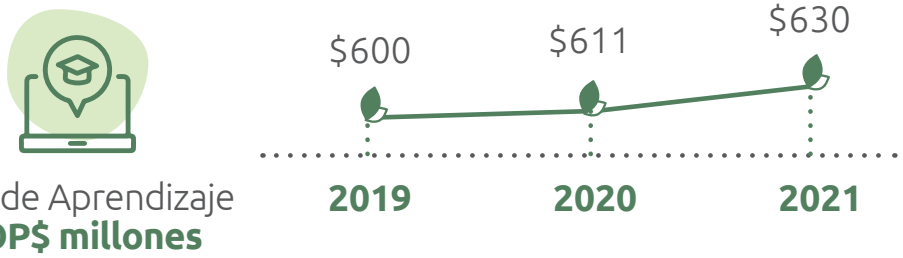
Estado	Total
Completado	635 (95%)
Sin Vacuna	18 (3%)
Incompleto	14 (2%)
Total	**667 (100%)**



Entorno Laboral

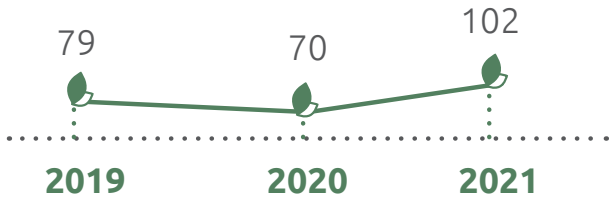
GRI 102-8, 401-2, 403-2, 404-1, 404-2, EU14, EU16

A través del Plan de Aprendizaje se realizaron diversos eventos formativos con el principal propósito de generar nuevos conocimientos y desarrollar habilidades en todos los trabajadores.



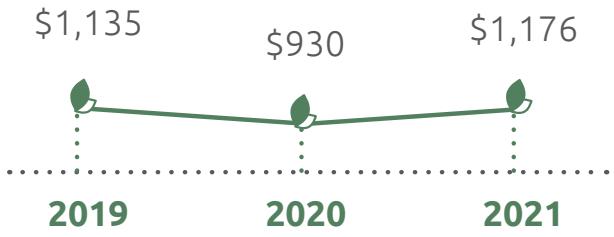
Plan de Aprendizaje
COP$ millones

Eventos formativos
(cantidad)



Con el fin de fomentar la calidad de vida de los trabajadores y de su grupo familiar, se hizo entrega de beneficios económicos por un valor de COP$ 3,115 millones con programas de auxilio educativo para hijos de trabajadores, bienestar, salud y vivienda generando tranquilidad y armonía en la vida personal y laboral del trabajador.

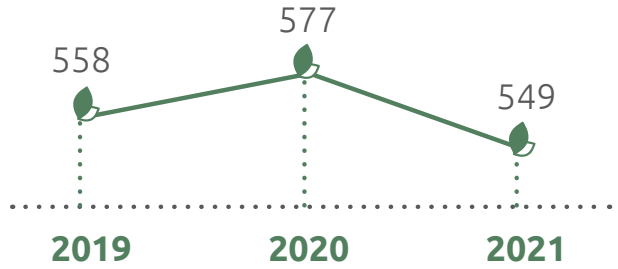
Auxilio de estudio
a trabajadores
COP$ millones



Beneficios
a trabajdores
COP$ millones

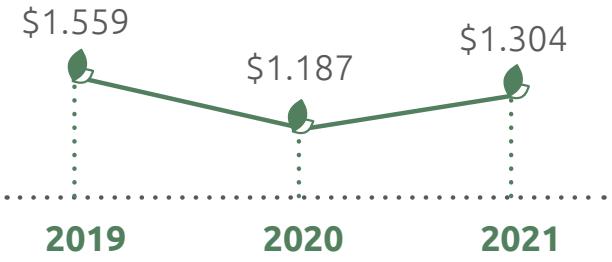
La Gestión 2021 inició con la continuidad de la fase de Valoración 2020, donde se retroalimenta y valora el desempeño de los colaboradores, haciendo un análisis de los aportes, resultados y actuaciones en cumplimiento de los compromisos establecidos al inicio del ciclo.

Trabajadores
con evaluación
de desempeño



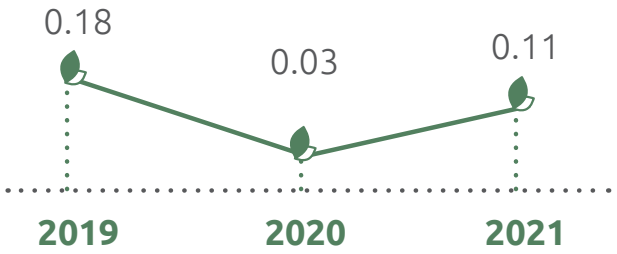
Se realizó diagnostico en cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del Consejo Colombiano de Seguridad obteniendo un resultado de **73%**. Adicionalmente, se desarrollaron actividades de promoción y prevención, Programa de Inspecciones, Programas de Gestión y Capacitación, Auditoría Interna al Sistema de Gestión en SST, Fortalecimiento de la Cultura en SST.

Inversión Plan SST
(COP$ millones)



Se cumple con la meta del Índice de Lesiones Incapacitantes ILI (0.29) obteniendo al final del año un resultado de **0.11**. El cumplimiento de este indicador es el resultado de la ejecución de diversas actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Resultado **ILI (%)**



Diversidad e inclusión

GRI 405-1

- Se diseñó plan de trabajo para la equidad de género con los resultados obtenidos en la herramienta de Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, siglas en inglés) liderada por ONU Mujeres, la Red de Pacto Global de las Naciones Unidas y otras empresas adheridas donde obtuvimos un resultado de 35% en 2020.
- Junto con la Fundación ANDI se realizó el diagnóstico para conocer el estado de CENS en la inclusión laboral.
- Desde el 2021, CENS está participando como socio estratégico en el Programa de Liderazgo Ejecutivo para la Equidad de Género, patrocinado por la Unidad para el Desarrollo de los Estados Unidos (USAID) y el Georgetown University McDonough School of Business.

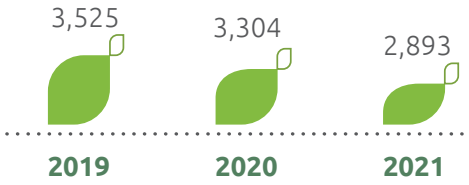
Bienestar y **Cercanía**

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

Acceso y comprabilidad

CENS llevó energía legal y segura a asentamientos humanos de los sectores Buena Vista - Vda. Filo Gringo en la regional Tibú, barrio Rudesindo Soto en la regional Cúcuta, municipio El Tarra en la regional Ocaña, AH Villanueva en la regional Aguachica, con una inversión de **COP$ $9,287 millones.**

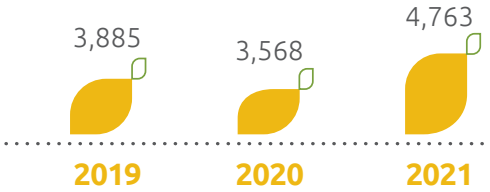
Usuarios de **Asentamientos Humanos**



Se vincularon **4,763 usuarios** a la oferta "Energía Recargable con una inversión de **COP$ 2,147 millones**.

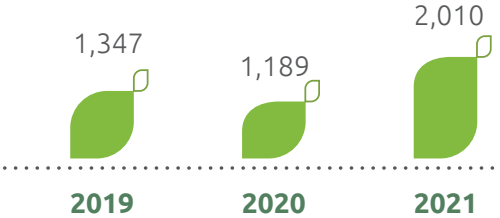
Se desagregan en segmento riesgo de no pago (2.350) y Asentamientos Humanos (2.413).

Usuarios con **Energía Recargable**



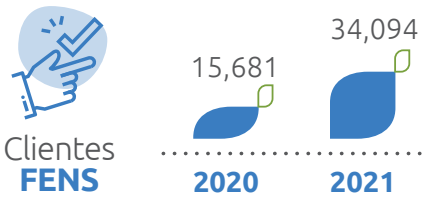
Se vinculó a **2,010 usuarios** a la oferta "Paga a tu Medida".

Usuarios Paga a tu medida

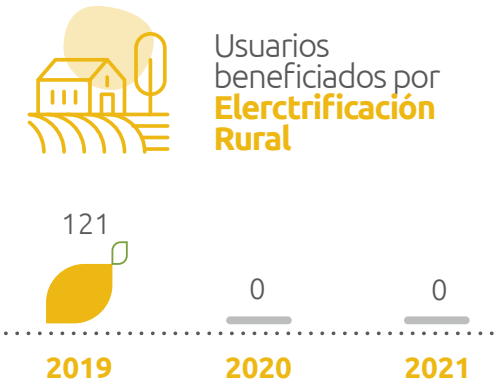


Se financiaron cuentas a **31,469 clientes** por **COP$ 48,053 millones**. Las financiaciones presentaron una disminución del 88% con respecto al año anterior, dado a que en el año 2020 se aplicaron los diferidos automáticos para dar cumplimento al decreto 517.

En el 2021 se continuó modernizando la operación comercial a través de "Facturación en Sitio – FENS" vinculando a más de **34 mil usuarios** en 11 municipios, logrando por parte de los usuarios mayor control en el consumo y un mejor relacionamiento con la empresa.



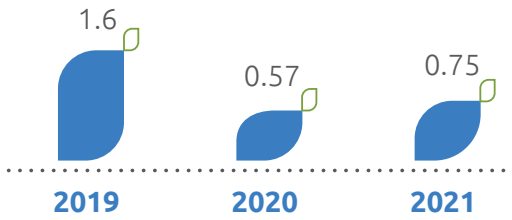
En 2021 se validó el 100% de beneficiarios de Proyectos de Electrificación Rural FAER y FAZNI, se gestionaron los permisos de construcción y se adelantaron los procesos de contratación. En esta vigencia no se realizó inversión con recursos propios, pero en los estudios se identificó la necesidad de recursos adicionales, CENS dispuso aprox. COP$ 10.700 millones para la ejecución de proyectos en 2022.



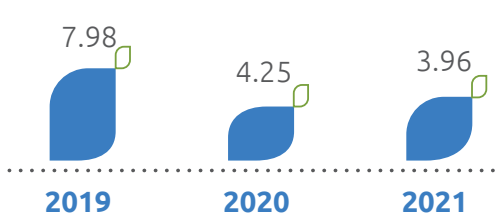
Nuevos canales de atención a clientes y usuarios

- Asesor Virtual: **34.480 turnos**
- Chatbot para atención por WhatsApp – Lucía: **233.428 transacciones**
- Portal web de autogestión: **96 solicitudes radicadas**
- IVR factura: **11.526 duplicados de factura**

Indicador
de quejas (%)



Indicador
de reclamos (%)



Educación y seguridad

Se desarrollaron acciones enfocadas en sensibilizar, socializar y educar sobre aspectos relacionados a la prestación del servicio de energía desde el enfoque del uso eficiente, la legalidad del servicio y el cuidado del medio ambiente.

Las actividades realizadas fueron: capacitaciones, jornadas de relacionamiento, estrategias con líderes comunitarios, educación con Facturación en Sitio, Segmento Gobierno, Cuidamundos en Casa, visitas a dignatarios de las juntas de acción comunal, visitas y formación a vocales de control, técnicos electricistas y trabajadores en el segmento empresa, educación en las localidades, Diplomado Virtual de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario, capacitación a estudiantes universitarios y conoce tu consumo; estrategias que han permitido afianzar y comprender la importancia del servicio de energía como parte de la calidad y el bienestar de la sociedad.

Personas impactadas por
Programas de Educación

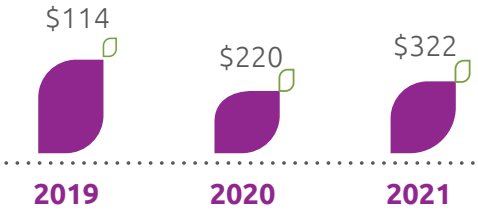
En programas de Educación y Gestión Social invertimos COP$ 1,152 millones

Aporte comunitario

Continuamos contribuyendo en las comunidades con la implementación de iniciativas de ciudadanía corporativa.

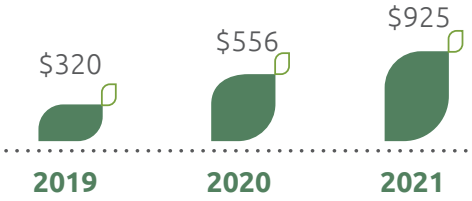
En esta vigencia se apoyó 10 iniciativas en alianza con diferentes entidades como Alcaldías, Iglesia y el SENA. Las propuestas se centraron en focos de innovación, apoyo a procesos productivos, proyectos con jóvenes, promoción de la cultura y prevención del riesgo eléctrico. Beneficiamos a 13 mil personas directamente de los municipios de Aguachica, Ocaña, San Calixto, Teorama, El Tarra, Convención, Sardinata, Cúcuta, Pamplonita, Villa del Rosario y Los Patios.

Inversión Proyectos de Región **(COP$ millones)**



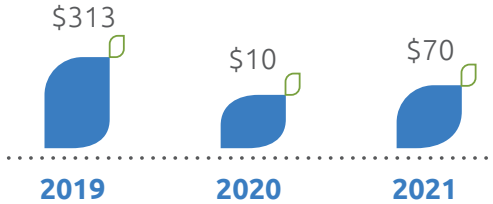
En 2021 se premiaron 5 municipios con alumbrados navideños: Cáchira, La Playa, Salazar, Silos y Durania, acciones emprendidas para llevar alegría a la comunidad y apoyar la reactivación del turismo y el empleo en tiempos de Covid. Impactamos aproximadamente 762 mil personas, generamos 55 empleos directos y 100 indirectos.

Inversión Alumbrado Navideño **(COP$ millones)**



Los patrocinios estuvieron enfocados en el deporte tales como: Media Maratón de Cúcuta, Liga Norte Santandereana de Rugby, Club de Baloncesto Motilones Norte, Deportista Profesional Patinaje Daniela Lindarte y Deportista Profesional Tenis - María Camila Osorio.

Aportes a patrocinios **(COP$ millones)**



Encuentro de Sostenibilidad

Se realizó el 4to Encuentro de Sostenibilidad en conmemoración a los 69 años de CENS, un evento realizado para todos los grupos de interés, el cual tuvo como objetivo movilizar al sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad en general a participar en reflexiones de temas ambientales, sociales y económicos de gran relevancia para el territorio y la dinámica empresarial. Este evento fue transmitido en vivo mediante YouTube y Facebook Live, logrando la conexión de más de 300 personas durante la jornada.

7 ENERGÍ ASEQUIBLE Y NO CONTAMIANTE

Energías **renovables**

Proyecto de Electrificación Rural – Recursos FAZNI

- Avance físico: **27,22%**
- Avance presupuestal: **COP$ 250 millones (5%)**

Proyectos de Generación – Conexiones

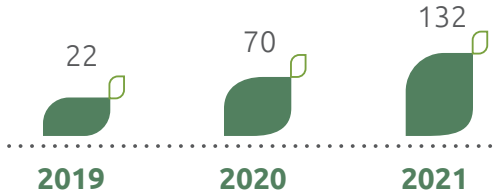
11 proyectos de generación aprobados por la UPME con una capacidad de **413.8 MW** (8 Solar y 3 PCH).

Proyectos aprobados en subasta:

- Parque Solar Sunnorte 35MW – Ocaña
- Proyecto La Mata 80 MW – La Gloria

Autogeneradores conectados al Sistema de Distribución Local (SDL) de CENS

Usuarios autogeneradores a pequeña escala acumulados



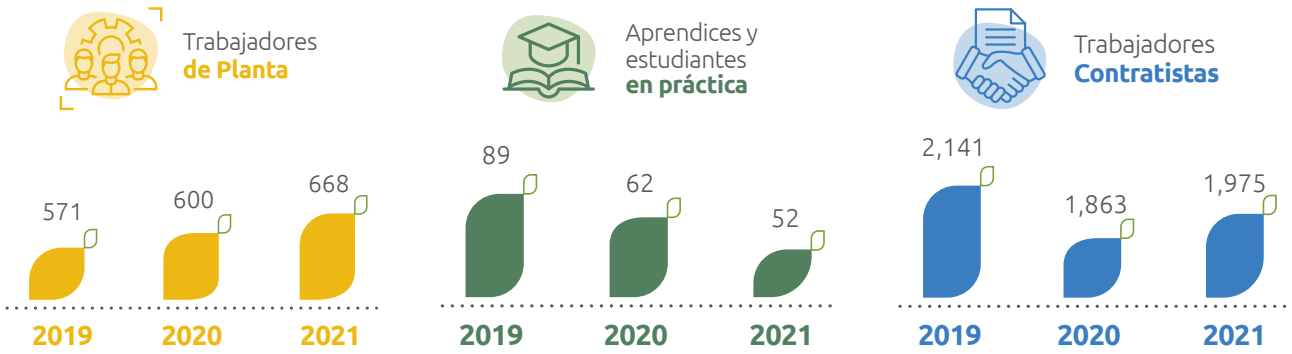
Energía Solar

Lanzamiento de oferta "Energía Solar" en el portafolio de CENS en alianza con la empresa ERCO.

Fomentamos el **trabajo digno**

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

Se contribuyó a la generación de empleos en la región vinculando a 68 trabajadores nuevos de planta para un total de 668 y a través de firmas contratistas 1,975 trabajadores, incrementando respectivamente un porcentaje de 11% en la planta y 6% en contratistas con respecto al año anterior.



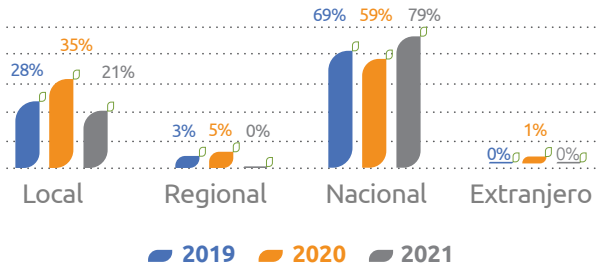
Procesos de contratación

La contratación en 2021 se gestionó de la siguiente manera:

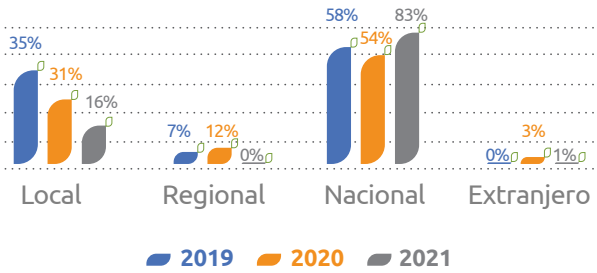
Tipo de Proveedor	Contratos	Prespuesto Cop$ Millones
Local	76	$ 40,929
Regional	0	$ 0
Nacional	293	$ 213,492
Extranjero	1	$ 1,302
Total	**370**	**$ 255,724**

Con respecto al año anterior, el valor total de la contratación adjudicada presentó un incremento de **71.14%**.

Cantidad de **Contratos adjudicados**



Valor de **Contratos**



En esta vigencia se presenta una disminución en el porcentaje de participación de proveedores locales- regionales, debido a la adquisición de bienes bajo el esquema de compras conjuntas con el Grupo EPM, procesos que por sus cuantías limitan la participación de proveedores de la región.

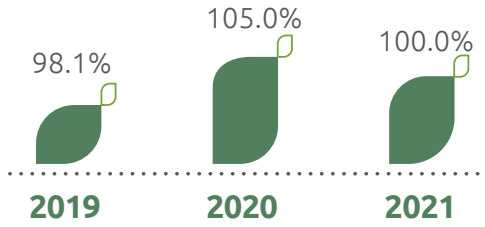
Relacionamiento con P&C

Durante este año se realizaron varias actividades de relacionamiento con P&C, donde se socializaron temas de interés como procesos de contratación de CENS, Inscripción en Ariba, Plan Estratégico de Contratación, entre otros. Los espacios fueron los siguientes:

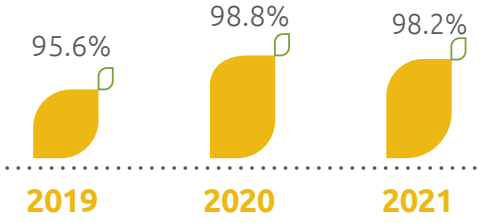
- "Espacio de Relacionamiento Local – Regional CENS – ESSA": Participación de 101 personas.
- Participación "Yo Compro en Mi Norte": Webinar dirigido a empresarios de la región, evento organizado por la Cámara de Comercio de Cúcuta.
- Participación segunda macro rueda de negocios "Proveedores y Sector de Servicios Públicos y Comunicaciones" de ANDESCO.
- Socialización del proceso de contratación de CENS y el Grupo EPM a través de espacio generado en Facebook Live por el Banco del Progreso de la alcaldía municipal de Cúcuta.
- Evento Anual de Proveedores y Contratistas: Se realizó de manera virtual en conjunto con todas las filiales. Se contó con la participación de 83 asistentes.
- Realización de espacios de asesoramiento y atención a 29 empresas y entrega de boletines informativos a 578.

Gestión de **la sostenibilidad**

Nuestra labor en la región se orienta al desarrollo de iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social que compartan valor a nuestros grupos de interés.



Índice de Gestión Ambiental Empresarial **- IGAE**



Trayectoria Responsabilidad Social Empresarial **- RSE**

Agua y biodiversidad

- Se dio continuidad al **3er Convenio BanCO2** por valor de **$491 millones** para un periodo de 16 meses, beneficiando a **53 familias** del Páramo de Santurbán y Parque Regional Sisavita. Así mismo se logró fortalecer la capacidad técnica de las familias en cultivos de lulo, café, entre otros, así como en actividades de ganadería.
- A través de pagos por servicios ambientales se llegó al municipio de Tibú, allí con el apoyo de 40 familias conservaremos **80 ha** y a su vez apoyaremos la siembra en los próximos años de 40 mil árboles en sus predios.
- El Plan Nacional de PCB´s lleva un cumplimiento del **80%** a 2021, este resultado es producto de la gestión de toma de muestra a **2,488 equipos** y el etiquetado de **4,810** en esta vigencia.
- Se realizó la rehabilitación ecológica de **33.1 Ha** de bosque en los municipios Cúcuta, Ocaña y Tibú.
- Se realizó la siembra de **28,439 árboles** de especies nativas en **34 ha** de Bosque Seco Tropical y Bosque Húmedo Tropical en los municipios de Cúcuta, Tibú, Ocaña y Gamarra.

Estrategia Climática

- Se implementó monitoreo de sistema de variables climáticas en CENS en los municipios de **Hacarí, San Calixto, Convención, El Tarra, Cúcuta y Ocaña** a través de la instalación y ajuste de estaciones meteorológicas.

- Firma del "Memorando de Entendimiento" con la alcaldía de Cúcuta y el área Metropolitana a fin de impulsar el ecosistema de Movilidad Eléctrica y realización del **"Primer Encuentro de Movilidad Eléctrica"** con el Gremio Empresarial, Sector Transporte, Entes Gubernamentales y Academia.

- CENS le apuesta a la reducción del cambio climático con nuevas estrategias como movilidad eléctrica a través de la adquisición de **2 electrolineras** con una inversión de **COP$ 490 millones.**

- Se realizó la compra de **3 vehículos eléctricos** para el servicio de CENS.

Actualización de materialidad

En esta vigencia se realizó el ejercicio de actualización de materialidad a través de la Firma TRUST Consultores donde se realizaron 4 grupos focales con comunidad, clientes y usuarios; 51 encuestas para gente CENS, proveedores y contratistas, colegas y accionistas; y 6 entrevistas para estado y colegas, participando un total de **82 personas**. La propuesta de nuevos temas materiales aplicará para la vigencia 2022.

Modelo de integración en el territorio – MIT

En CENS se inició la formulación del MIT el cual busca incidir en el desarrollo territorial desde un enfoque sistémico que reconozca y responda a los retos y oportunidades de la región, conectados con el quehacer empresarial. En articulación con otros actores para la competitividad y sostenibilidad del territorio.

La aplicación del MIT se realizará en los municipios de Tibú, Sardinata, Convención, El Tarra, Teorama, Ocaña y Cúcuta. Para la priorización de municipios se tuvo en cuenta variables como: indicadores de cobertura de energía, indicadores de calidad de vida tales como IPM y NBI, dinámicas sociales asociadas a migración, frontera, conflicto, que consolidan un territorio de altas complejidades de intervención institucional.

Gestión de la Innovación

- Se invirtió más de **COP$ 245 millones** en el fortalecimiento de capacidades de innovación de trabajadores y realización de estrategia InnovAcción para posicionar a CENS en el ecosistema de innovación.

- Se obtuvo la aprobación de proyectos por MinCiencias para la obtención de beneficios tributarios con una aspiración superior a **COP$ 2.000 millones**.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Comprometidos con los **Derechos Humanos (DDHH)**

Cumplimiento del 100% del Plan de Gestión de DD.HH en los últimos 3 años

La gestión institucional de DD.HH estuvo enfocada en:

Mecanismos de QyR atento a DDHH

En 2021 se finalizó la construcción de la Guía del Mecanismo de QyR atento a DDHH para proyectos de infraestructura y se realizó la difusión de los mecanismos de QyR para Seguridad Física y Cadena de Suministro.

Guia de relacionamiento con comunidades étnicas

Se socializó la guía de relacionamiento con los equipos de Gestión de Proyectos de Infraestructura, Educación al Cliente y Gestión Social, Control y Reducción de Pérdidas de Energía y Expansión y reposición.

Actualización de Mapa de Riesgos en DD.HH

Se desarrolló consultoría con la firma TRUST para la actualización del mapa de riesgos de DDHH y planes de tratamiento, los cuales empezarán su implementación en la vigencia 2022.

Gestión de DD.HH en Cadena de Suministro

Se realizó análisis y propuesta de trabajo para atender las recomendaciones producto de la aplicación de la Herramienta de autodiagnóstico de Guías Colombia y se activó la RIC de DDHH para proveedores y contratistas.

Generación de capacidades en DDHH para trabajadores

En 2021 se generaron espacios de formación en DD.HH, contando con la participación de 196 trabajadores, los espacios realizados fueron:

1. Curso DDHH y empresas con Pacto Global.

2. Módulo DDHH en Seminario Taller de gestoría técnica y administrativa 3. Foro de DD.HH y Empresas del Grupo EPM.

Reconocimientos

- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco realizaron la entrega a CENS Grupo EPM del reconocimiento a las mejores prácticas de servicio a usuarios 2021, en la categoría «Atención de usuarios en tiempos de COVID», mediante la estrategia "CENS evoluciona por ti", enfocada en las líneas de autogestión, agilidad en la atención, inclusión y la implementación de diferentes plataformas virtuales.

  CENS fortaleció los canales de atención virtuales durante la pandemia lo que presentó mejoras en el servicio y promovió el cuidado de los clientes durante la pandemia. Algunas de las iniciativas implementadas fueron el portal web de autogestión, chatbot para atención por WhatsApp, formulario web para reporte de daños y emergencias y asesor virtual con acceso a través de la página web de CENS.

- Reconocimiento Experiencias Significativas en Gestión Ambiental y Social del Sector Minero Energético 2021 - Categoría Especial Debida Diligencia en Derechos Humanos, otorgado por Ministerio de Minas y Energía, Agencia Nacional de Hidrocarburos y Agencia Nacional de Minería.

  Los focos presentados en DD.HH. se centraron en Análisis de riesgos en DDHH, integración de los DD.HH. a la gestión empresarial, compromiso público con los DDHH, formación y sensibilización y mecanismo de quejas y reclamos.

Enfoque de Sostenibilidad

En CENS la sostenibilidad se entiende como la contribución al desarrollo económico del territorio desde la actividad empresarial, respetando los límites sociales y ambientales. Como organización se busca a partir del reconocimiento de los entornos aportar a la sostenibilidad del área de influencia conciliando objetivos empresariales con el desarrollo humano a través de la generación de valor de los grupos de interés.

Direccionamiento **estratégico**

Estrategia: GRI 102-14
Ética e integridad: GRI 102-16

El direccionamiento estratégico es la hoja de ruta para lograr los objetivos que se quieren alcanzar y la forma para lograrlo, teniendo como propósito transformar la vida de los grupos de interés. Tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados; todos ellos soportados por el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo.

Dimensión Estrategia de la arquitectura empresarial

Modelo de Sostenibilidad Base fundamental de la estrategia

- Contribución a ODS
- Informe de Sostenibilidad
- Naturaleza, sociedad y economía
- Territorio
- Grupos de interés y otros actores
- Ejercicio de materialidad

Articulación de la dimensión de estrategia con el modelo de sostenibilidad

En el siguiente esquema se describe cada uno de los cuatro componentes y su alcance:

Propósito	Para que existimos
Identidad: Lo que decidimos **SER** • Principios de acción • Valores	La establecen aquellos elementos que representan nuestra filosofía empresarial
Acción: Qué y cómo decidimos **HACERLO** • Estrategia corporativa • Estrategia competitiva • Estrategia de soporte	Define el qué y el cómo alcanzamos nuestro propósito alineado con nuestra identidad
Resultados: Dónde decidimos **LLEGAR** • Contribución a los ODS • MEGA • Objetivos Estratégicos	Son logros que esperamos alcanzar

Propósito

¿Para qué existimos?

Las bases que orientan la construcción y evolución del propósito de Grupo son dadas desde el Modelo de Sostenibilidad a través de:

- La Arquitectura para un mundo mejor.
- El compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Identidad

Lo que decidimos SER

- Principios de acción
- Valores

Modelo de Sostenibilidad Naturaleza, sociedad y economía

Principios

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

Valores

1. Responsabilidad
2. Transparencia
3. Calidez

Acción

Qué y Cómo decidimos HACERLO

- Estrategia corporativa
- Estrategia competitiva
- Estrategias funcionales

Modelo de Sostenibilidad Territorio, grupos de interés y ejercicio de materialidad

Estrategia Corporativa

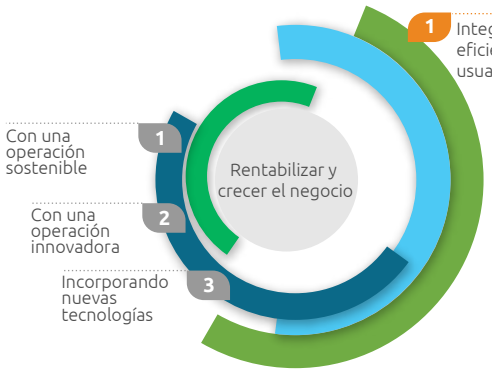
Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios

Focos de Gestión

1. Transformación energética
2. Economía circular
3. Transformación digital
4. Optimización societaria y financiera
5. Gestión de proyectos
6. Evolución cultural

Estrategia Competitiva

Transmisión de energía



Distribución y Comercialización de energía

Estrategia Funcional

Estrategia corporativa	Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios
Imperativa Estratégico Funcional	Evolucionar las capacidades del hacer, a través de las capacidades distintivas y convertirlas en una ventaja para la empresa

Gestión de negocios · Comercial · Riesgos · Suministros y Servicios Compartidos · Finanzas e Inversiones · Auditoría · Comunicaciones y Relaciones Corporativos

Secretaría General · Talento Humano y Desarrollo Organizacional · Información y Tecnología · Proyectos e Ingeniería · Crecimiento · Nuevos Negocios · Desarrollo e Innovación

Resultados

Donde decidimos LLEGAR

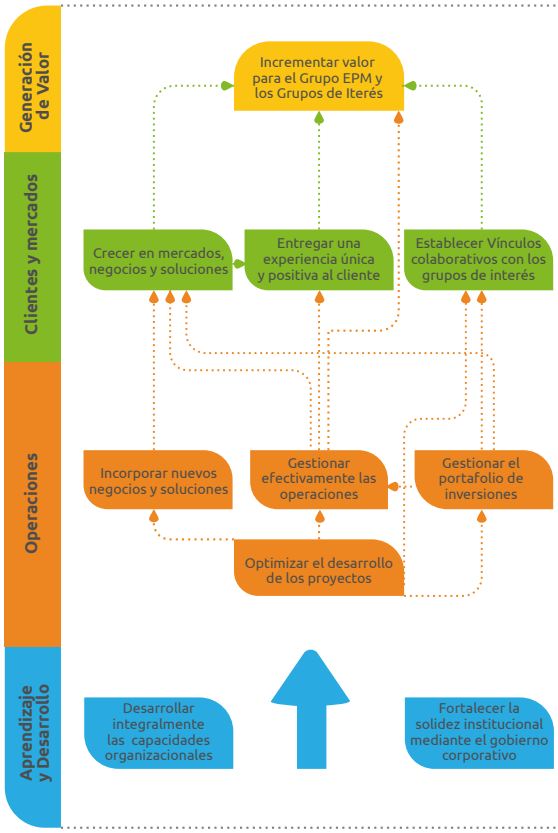
- Contribusción a los ODS
- MEGA
- Objetivos Estratégicos

MEGA

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

Temas Materiales

Objetivos Estratégicos



Actualización del direccionamiento estratégico

Para finales del año 2021, el Grupo EPM realizó un ajuste a su Direccionamiento Estratégico en respuesta a las condiciones del mercado energético, el dinamismo del sector de los servicios públicos, las realidades humanas globales y las señales de sus grupos de interés.

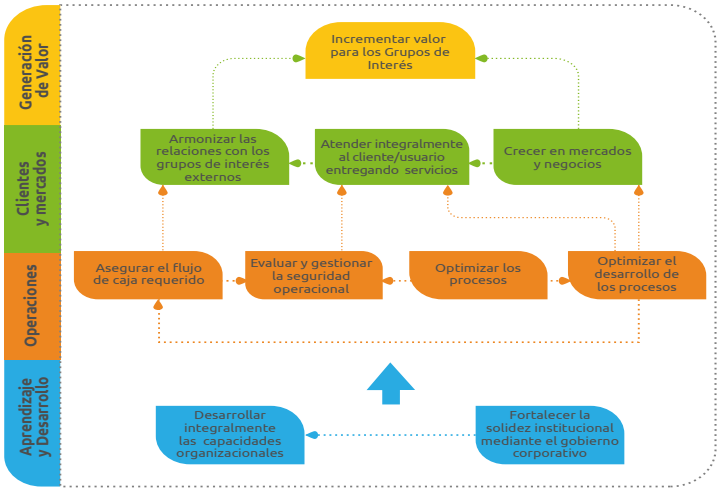
Este ajuste incluyó siete (7) cambios a nivel general en los distintos elementos que lo componen, siendo en detalle los siguientes:

Descripción de ajustes	Direccionamiento Estratégico (anterior)	Direccionamiento Estratégico (actualizado)
Ajuste en el nombre de los negocios actuales	**Negocios:** Transmisión de Energía Distribución de Energía	**Negocios:** • Transmisión Energía • Distribución y Comercialización de Energía
Declaración de un nuevo negocio	N.A.	**Negocio:** Comercialización de Nuevas soluciones
Declaración de una nueva Estrategia Corporativa	**Estrategia Corporativa:** Optimización de operaciones y crecimiento con criterios RSE	**Estrategia Corporativa:** Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios
Ajuste al imperativo estratégico Competitivo	**Imperativo competitivo:** Generar valor para sus grupos de interés	**Imperativo Competitivo:** • Ofrecer soluciones eficientes, universales, limpias e innovadoras • 8 declaraciones estratégicas Competitivas
Ajuste al imperativo estratégico funcional	**Estrategia funcional:** Lograr sinergias y productividad en los soportes para los negocios	**Imperativo funcional:** • Evolucionar las capacidades del hacer, a través de las capacidades distintivas y convertirlas en una ventaja para la empresa • 14 declaraciones estratégicas funcionales
Ajuste de focos de gestión empresarial	**Focos empresariales** 1. Servicios del futuro, Ciudades Inteligentes y 4RI 2. Ciudad-Región 3. Crecimiento/Gestión de Portafolio 4. Beneficios socioeconómicos servicios públicos 5. Optimización de operaciones 6. Proyecto Hidroeléctrico Ituango 7. Caribe Mar 8. Evolución Cultural	**Focos empresariales** 1. Transformación energética 2. Economía circular 3. Transformación digital 4. Optimización financiera y societaria 5. Gestión de proyectos 6. Evolución cultural

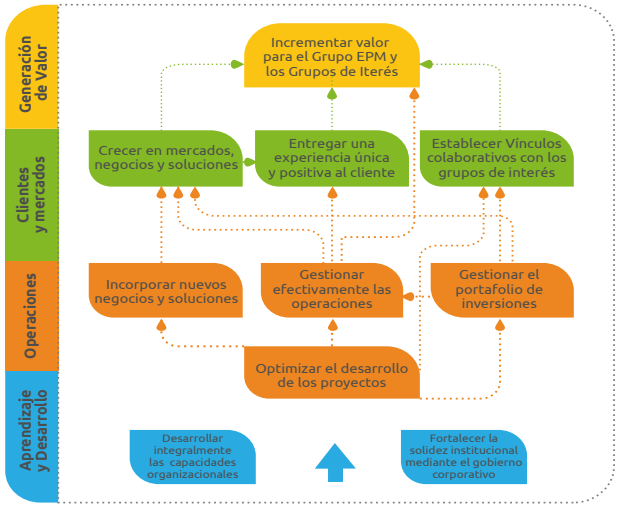
- Adopción de un nuevo Mapa de Objetivos Estratégicos, conservando las perspectivas del CMI vigentes.

Gráfica 1
Mapa de objetivos estratégicos

Gráfica 2
Mapa de objetivos estratégicos actualizado



Gráfica 1



Gráfica 2

Este nuevo Direccionamiento, permitirá avanzar de forma consistente en la materialización de las contribuciones como Grupo Empresarial a la armonía de la vida para un mundo mejor, orientando sus esfuerzos financieros, comerciales y operacionales presentes y futuros.

Responsabilidad **Social Empresarial – RSE**

Para el Grupo EPM, la Responsabilidad Social Empresarial - RSE son los compromisos de origen obligatorio o voluntario que asumimos en nuestra relación con los grupos de interés, conservando como objetivo central la sostenibilidad y enfocada a la contribución de valor social, económico y ambiental.

La RSE en CENS es medida por el indicador de Trayectoria RSE, a través de cinco (5) dimensiones las cuales están enfocadas en la gestión de principios y valores, estrategia, prácticas, comunicación y asimilación de conceptos de sostenibilidad. Para la vigencia 2021 logramos un resultado del 98% producto de la alineación de la planeación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, gestión de temas materiales y el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

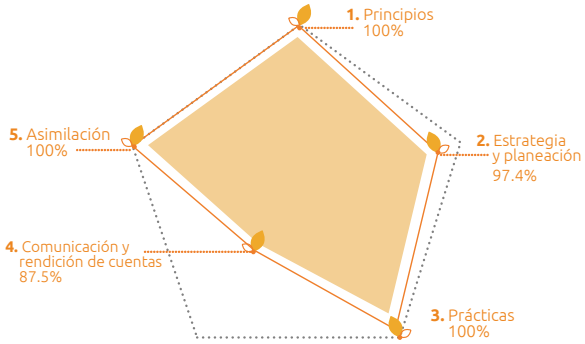
Para la vigencia 2022 este instrumento de medición tendrá una actualización con el propósito de implementar mejoras a la gestión de la RSE.

Política RSE Grupo EPM

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

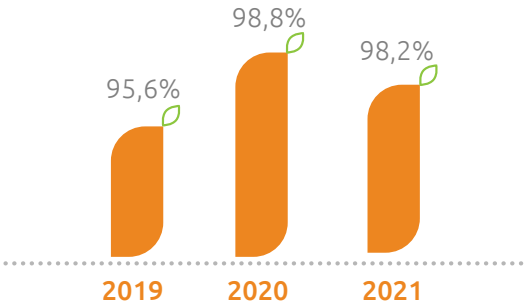
La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

Resultados 2021 por dimensión:



Resultado Trayectoria RSE	Puntaje	%
	2,947	98.2%

Trayectoria Responsabilidad Social Empresarial - RSE



Modelo de **Relacionamiento**

GRI 102-40, 102-42, 102-43

Como empresa identificamos la necesidad de una comunicación constante con quienes nos rodean para así crear valor no solo para nosotros mismos, sino también para los territorios donde operamos. Por esto, nos comprometemos a construir relaciones de confianza basadas en una comunicación oportuna y bidireccional a través de un Modelo de Relacionamiento, el cual busca gestionar de manera integral y estratégica la relación con los grupos de interés, con miras a lograr competitividad sostenible.

La aplicación del Modelo de Relacionamiento aporta elementos al direccionamiento estratégico, suministra señales del entorno, marca el norte para la construcción de retos en sostenibilidad, alimenta la gestión integral de riesgos. Adicionalmente aporta insumos para la comunicación, la imagen y la reputación, porque los temas materiales sirven como guía de contenido temático para los mensajes y las conversaciones con grupos de interés y para la definición de iniciativas de relacionamiento que se deben integrar en los planes empresariales.

El modelo de relacionamiento propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés:

- Identificación de los grupos de interés y temas materiales
- Definición de retos en planes empresariales a partir de temas materiales
- Desarrollar capacidades organizacionales de cara a la relación con los grupos de interés
- Procesos y mecanismos de relación con los grupos de interés
- Seguimiento, evaluación y retroalimentación del proceso de relación

• Gestión del relacionamiento

Para el logro del propósito empresarial CENS reconoce como relevante el relacionamiento con los grupos de interés, quienes se ven impactados por los diferentes proyectos, obras y/o actividades que se realizan.

Actualmente se tienen definidos siete (7) grupos de interés que fueron caracterizados y con los que mantenemos un relacionamiento permanente a través de diferentes mecanismos, teniendo en cuenta las capacidades organizacionales, así como las características y dinámicas de los grupos de interés. A continuación, se presentan los canales y mecanismos de relacionamiento:

Grupos de **interés CENS**

Comunidad, clientes y usuarios

- Rendición de cuentas
- Espacios de diálogo y encuestas de percepción
- Portal web de autogestión
- Correo electrónico
- Oficinas de atención
- APP
- Asesor virtual
- Redes sociales
- Chatbot para atención por WhatsApp – Lucía
- Canales escritos
- Línea de atención al cliente – reporte de daños
- Programa Buenas Energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Contacto Transparente
- Programas de Educación al Cliente
- Gestión social
- Informe y Encuentro de Sostenibilidad

Gente CENS

- Juntas Directivas y grupos primarios
- Espacios de diálogo y encuestas de percepción
- Intranet
- Correo electrónico
- Boletín digital CENS.com
- Copasst – Comité de convivencia laboral
- Radio Digital CENS
- Programa Buenas energías
- Redes sociales
- Rendición de cuentas
- Espacios de formación
- Informe y Encuentro de Sostenibilidad

Estado

- Rendición de cuentas
- Reuniones con alcaldías, concejos y asambleas
- Espacios de diálogo
- Segmento Gobierno
- Ejecutivo de Gobierno
- Correo electrónico
- Programa Buenas Energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Proyecto "Encendamos la Alegría"
- Informe y Encuentro de sostenibilidad

Proveedores y contratistas

- Contratos y convenios
- Espacios relacionales sobre procesos de contratación
- Encuentro de proveedores
- Espacios de diálogo y encuestas de percepción
- Rendición de cuentas
- Correo electrónico – Boletines
- Contacto Transparente
- Informe y Encuentro de sostenibilidad
- Programa Buenas Energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales

Colegas

- Rendición de cuentas
- Facturación conjunta
- Espacios de diálogo y encuestas de percepción
- Programa Buenas Energías
- Programa de radio – Aló CENS
- Redes sociales
- Informe y Encuentro de Sostenibilidad

Dueños y socios

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

Materialidad

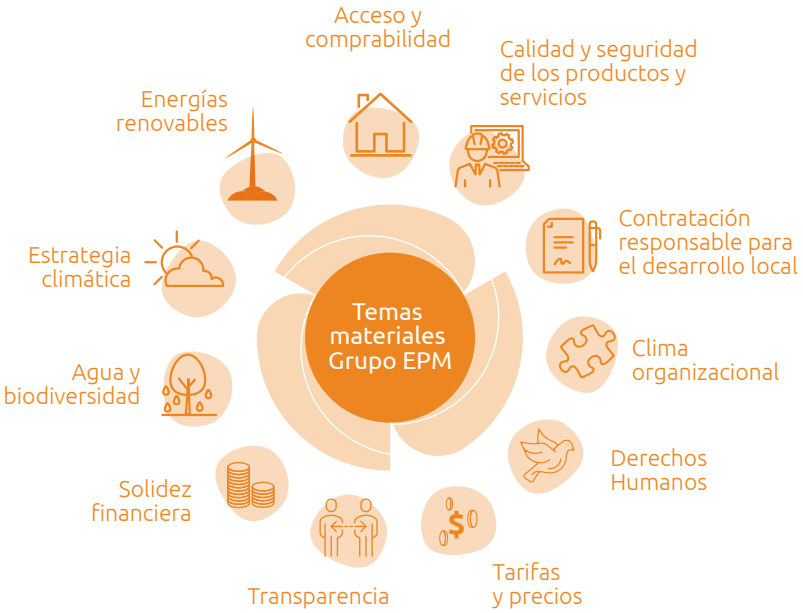
GRI 102-44, 102-47

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

El Grupo EPM ha establecido, realizar cada tres años la identificación y actualización de asuntos relevantes con sus grupos de interés y anualmente hacer validación y seguimiento a su gestión, utilizando insumos internos y externos a la organización.

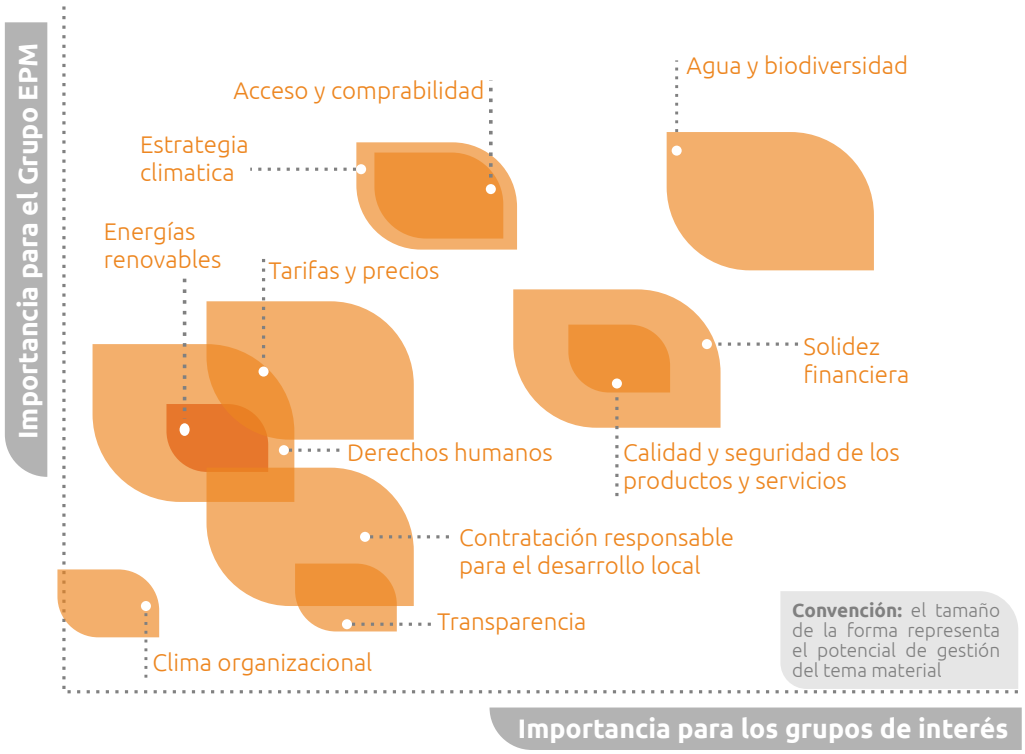
En el año 2017 el Grupo EPM a través de una consultoría externa con KPMG actualiza los temas materiales que se encuentran vigentes, en donde realizaron diferentes

espacios de diálogo con Comunidad, Clientes y Usuarios, y Proveedores y Contratistas. Producto de este ejercicio se definió la materialidad del Grupo EPM 2018 – 2021 con un resultado de once (11) temas materiales:



Los temas materiales son complementados con asuntos que fortalecen la gestión con nuestros grupos de interés, enfocados en la generación de entornos adecuados para trabajar, desarrollo de proyectos de región, innovación y que apalanquen la gestión ambiental. Estos temas complementarios son los siguientes:

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



Actualización de materialidad

Con el propósito de actualizar la materialidad, en el 2021 el Grupo EPM a través de la firma TRUST Consultores, realiza un ejercicio de actualización con alcance a filiales de Grupo, realizándose los siguientes espacios:

Espacios	Grupos de interés	Participantes
Grupos focales	Comunidad Clientes y usuarios	28
Encuestas	Gente CENS Proveedores y contratistas Colegas Accionistas	48
Entrevistas	Estado Colegas	6

La propuesta de nuevos temas materiales será entregada en la vigencia 2022.

Compromiso con los Objetivos **de Desarrollo Sostenible (ODS)**

En CENS nos vinculamos a los principales marcos de referencia internacional promovidos por las Naciones Unidas para la contribución al desarrollo sostenible. En el año 2013 nos adherimos voluntariamente a Pacto Global y nos comprometimos a gestionar acciones que aporten al cumplimiento de los propósitos universales.

Por esto, y basados en nuestra capacidad para contribuir de manera directa a los diferentes retos globales que cada uno de los objetivos representan, nuestra estrategia de sostenibilidad y la gestión de los diferentes temas materiales están alineados con los siguientes 8 ODS y 12 de sus metas que hemos priorizado:

2015
Los 17 Objetivos de Desarrollo

2015
Los principios rectores de Empresa y DD.HH.

2013
Los 10 principios de Pacto Global

Medio Ambiente **Anti corrupción**
Derechos humanos **Normas Laborales**

ODS	Meta	Iniciativa
	6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.	1. Proyecto BanCO2.
	7.1 Garantizar el acceso universal a los servicios de energía asequibles, fiables y modernos.	2. Plan Mejoramiento Calidad en Media Tensión. 3. Proyecto electrificación rural. 4. Energía recargable. 5. CENS en tu Hogar.
	7.2 Aumentar sustancialmente la proporción de energías renovables en la matriz energética mundial.	• Energía generada en el edificio Luis Alberto Rangel Becerra a través de paneles solares.
	7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	• Programa Control Pérdidas de Energía. • Seguimiento consumos de energía realizado por Gestión Ambiental.
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores.	6. Ingreso personal de planta y contratistas. 7. Seguimiento a comportamiento ILI.
	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.	8. Proyecto CENSNova.
	12.5 Reducir sustancialmente la generación de residuos mediante la prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	9. Programa Manejo de Residuos.

	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	10. Programa de producción más limpia (seguimiento a emisiones de CO2.
	15.1 Asegurar la conservación, restablecimiento y uso sostenible de los ecosistemas terrestres y ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, humedales, montañas y zonas áridas.	11. Reportes de km de redes en áreas estratégicas. 12. Proyecto BanCO2.
	15.5 Tomar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación del hábitat natural, detener la pérdida de biodiversidad, y proteger y evitar la extinción de especies amenazadas.	13. Caracterización de flora y fauna en proyectos.
	16.6 Desarrollar instituciones eficaces, responsables y tran sparentes a todos los niveles.	14. Medición clima ético.
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.	15. Corponor (Proyecto BanCO2). 16. UFPS y Unisimón (Programas de Eficiencia Energética y Diplomado de SPD). 17. Ministerio de Minas y Energía - Contratos FAZNI y FAER (Proyecto de Electrificación Rural).

Alineación **estratégica**

Teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico, los temas materiales y ODS se realizó un ejercicio de priorización con el fin de identificar las contribuciones de la estrategia de la empresa con los temas de sostenibilidad, quedando de la siguiente manera:

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES CMI	TEMAS MATERIALES PRIORIZADOS	ODS PRIORIZADOS
Incrementar el valor para los grupos de interés	• EBITDA • Margen EBITDA • Utilidad neta • Margen Neto • Ingresos	Solidez financiera	8
Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos	• Trayectoria RSE • Cumpimiento Plan Derechos Humanos • Cumplimiento Planes Relacionamientos con G.I.	Acceso y comprabilidad; Derechos Humanos; Transparencia	7; 16
Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad	• Quejas • Reclamos • SAIDI • SAIFI	Calidad y seguridad; Tarifas y Precios; Transparencia	7; 9; 16
Crecer en mercados y negocios	• Universalización • Unidades físicas vendidas • Clientes / usuarios	Acceso y comprabilidad; Solidez financiera; Energías renovables	7; 10
Asegurar el flujo de caja requerido	• Cartera en mora > a 60 dás	Acceso y comprabilidad; Solidez financiera	7
Optimizar los procesos	• Índice Pérdidas del Operador de Red • Costos y Gastos Efectivos	Calidad y seguridad; Solidez financiera	7; 9
Evaluar y gestionar la seguridad operacional	• Grado de Madurez de Gestión Activos • Disponibilidad Activos STN • Disponibilidad Activos STR • ILI • IGAE	Calidad y seguridad; Agua y biodiversidad; Energía climática	7; 12; 13; 15
Optimizar el desarrollo de los proyectos	• Inversiones en Infraestructura	Acceso y comprabilidad; Calidad y seguridad; Solidez financiera	7; 8; 9
Desarrollar las capacidadez organizacionales	NA	Clima organizacional	8
Lograr la evolución cultural	NA	Clima organizacional	8

Entorno y **gestión de riesgos**

Estrategia: GRI 102-15

• Análisis del entorno

Analizar el entorno hace parte de la estrategia de sostenibilidad de CENS, con la realización de este análisis se busca fortalecer y mejorar la apropiación del "Reconocimiento del Entorno y del Desempeño –REDO" para la toma de decisiones empresariales, a fin de sintonizar la Planeación Empresarial con los escenarios externos e internos existentes.

Esta información permite obtener una visión descriptiva del entorno de CENS y sus principales dinámicas económicas, sociales, políticas, tecnológicas, ambientales y legales que pueden impactar su gestión organizacional y la sostenibilidad corporativa.

Señales Corporativas por variables:

POLÍTICO

Procesos electorales:
- Perú, México, El Salvador, Chile.
- Joe Biden como presidente de USA.

Potencial surgimiento de populismo.

ECONÓMICO

- Región más pobre, más endeudada, con necesidades de reformas fiscales.
- Alto desempleo: En 12 países de la región se perdieron unos 26 millones de puestos de trabajo entre febrero y octubre de 2020, cifra que se redujo hasta 15 millones a febrero de 2021.
- Latam crecerá en 2021 al 3,7%, gracias al repunte mundial de la manufactura y avance en vacunación

SOCIAL

- Mayor pobreza, vulnerabilidad y ansiedad en Latinoamérica. Mayor desempleo.
- Protestas sociales acentuadas cuando termine la pandemia por cese de ayudas.
- La extrema pobreza aumentará del 12,1 % al 14,6 % de la población total de más de 650 millones de América Latina (BID).

TECNOLÓGICO

Transformación Digital:
- Digitalización
- Automatización
- Robotización.
- Nuevas tecnologías
- Transformación Energética.
- Cambio de hábitos en el mercado.
- Virtualización del trabajo.

ECOLÓGICO

- Cambio Climático.
- Descarbonización de las economías.
- Nuevas fuentes.
- Mayores restricciones ambientales.

LEGAL

Transformación Energética:
- Economía Circular, descarbonización. Resp. Extendida del Productor –REP.

Reforma Tributaria en Colombia, reforma constitucional en Chile.

Auto regulación ESG (Ambiental, Social y Gobernanza), Fintech.

Continúan restricciones COVID-19/Proceso de vacunación.

Señales territoriales CENS

Migración Venezolana en Norte de Santander
164.229 Migrantes
Agosto 2021

Inflación Cúcuta
8.69%
2da ciudad con mayor inflación
Diciembre 2021

Pobreza monetaria en Norte de Santander
56.3% Promedio nacional en 42,5%
Diciembre 2020

% PIB Nacional
1.58%
Diciembre 2020

Desempleo Cúcuta
19.4%
2da ciudad con mayor índice de desempleo Promedio Nacional: 11%
Diciembre 2021

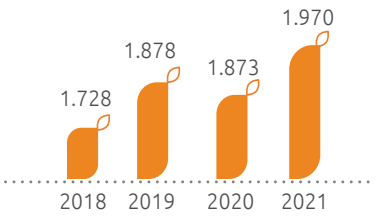
Índice de competitividad
5.09%
Puesto 15 a nivel nacional
Diciembre 2020

Informalidad
70.5%
1ra ciudad con mayor índice de informalidad Promedio Nacional: 48%
Diciembre 2021

Covid en Norte de Santander
- 4.868 muertes
- 115.000 casos
- 28,3 millones aprox. de vacunados (2da dosis)

Diciembre 2021

Demanda de energía OR (GWh)



Análisis DOFA para CENS

De acuerdo a las señales corporativas y territoriales mencionadas anteriormente se realiza el siguiente análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para CENS, los cuales nos permitirán realizar una planeación estratégica de la operación de CENS en la próxima vigencia:

Debilidades

- Arquitectura de TI compleja.
- Respuesta oportuna al entorno (RES, New downstream, baterías, etc).
- Recursos para mejoramiento de la cobertura en el servicio.

Oportunidades

- Transformación Digital y Transformación Energética.
- Políticas y planes municipales orientados a ciudades inteligentes.
- Mercado de movilidad eléctrica creciente.
- Beneficios tributarios por gestión ambiental.
- Mayor consumo de servicios digitales por clientes.
- Implementación MIT Catatumbo.

Fortalezas

- Relevante participación en el mercado.
- Relacionamiento institucional.
- Gestión ambiental y social en proyectos.
- Prácticas de transparencia y relacionamiento con grupos de interés
- Inversiones en modernización y ampliación de la infraestructura eléctrica.

Amenazas

- Recesión económica, suspensión de actividad empresarial y mayor pobreza.
- Mayores riesgos a la Ciberseguridad.
- Reacción negativa del cliente por aumento tarifario.
- Mayores costos en bienes y servicios por crisis en cadena de abastecimiento.
- Reformas regulatorias adversas.
- Inestabilidad política y social, alteraciones del orden público.
- Cambio Climático.
- Nuevos competidores diversificados.
- Volatilidad en demanda.
- Alta migración venezolana.

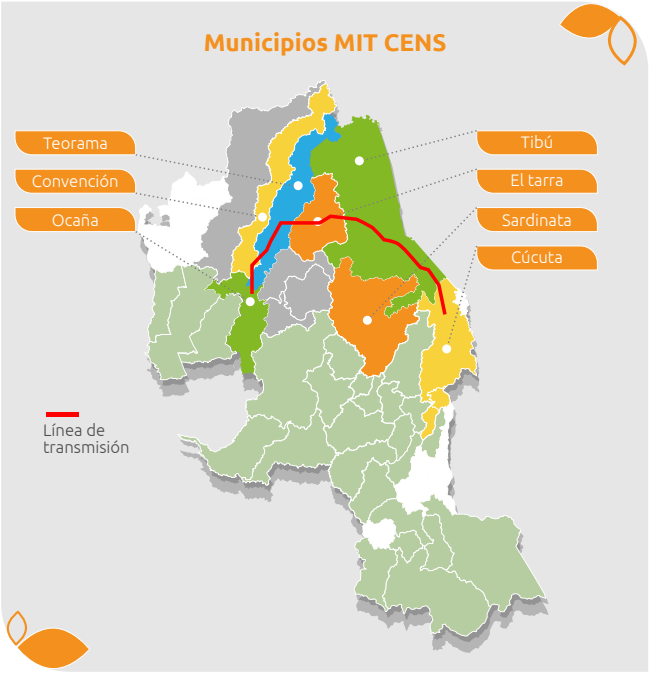
Modelo de Integración en el territorio - MIT

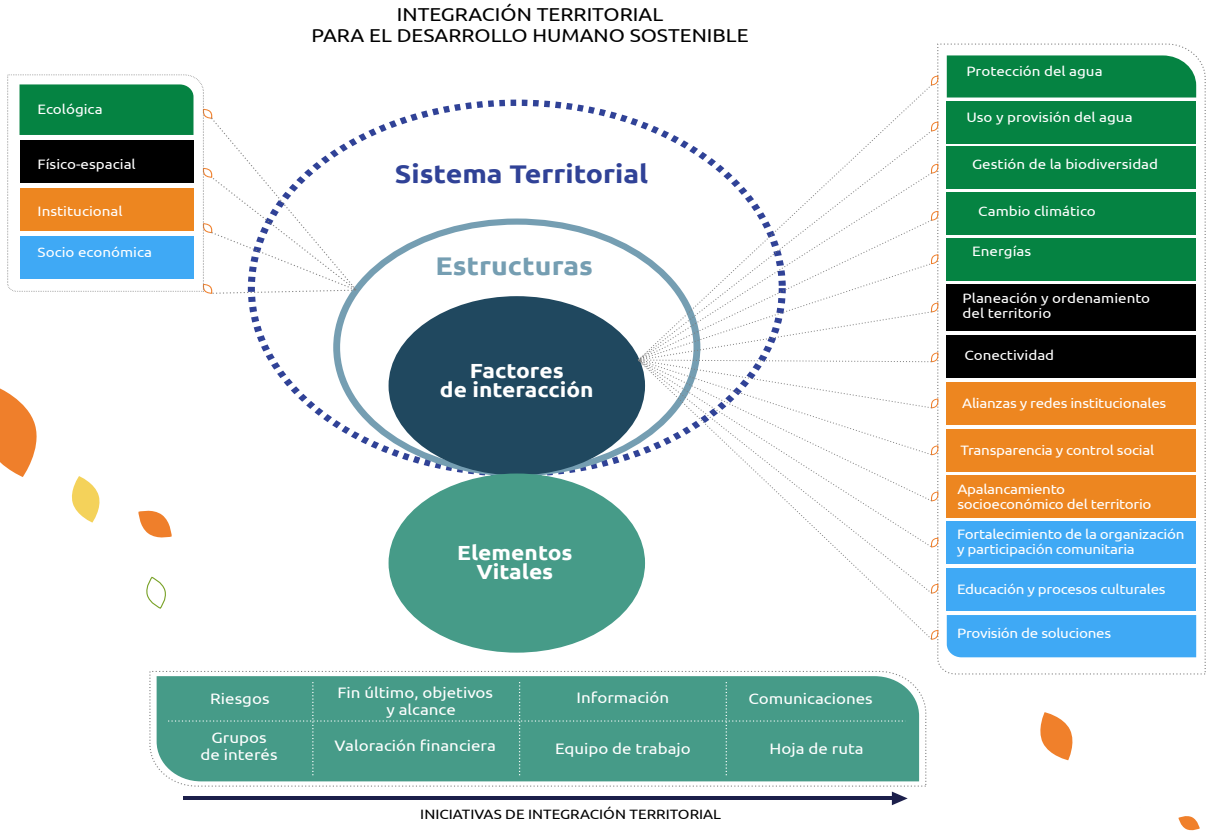
Durante el 2021 se inició la formulación del Modelo de Integración en el Territorio - MIT CENS, el cual es un modelo de planeación que permitirá fortalecer y orientar la gestión empresarial con perspectiva territorial desde nuestro rol como prestador de servicios públicos, actor convergente en el desarrollo territorial y bajo el direccionamiento estratégico. Para esta formulación se priorizó un territorio de 7 municipios, delimitación que permite enfocar los esfuerzos en este proceso de implementación del modelo en CENS.

El objetivo con este modelo es incidir en el desarrollo territorial desde un enfoque sistémico que reconozca y responda a los retos y oportunidades de la región, conectados con el quehacer empresarial. En articulación con otros actores para la competitividad y sostenibilidad del territorio

Como gestión relevante, durante el 2021 se desarrollaron talleres con trabajadores de Cúcuta y las regionales de Ocaña y Tibú y adicionalmente entrevistas con 23 instituciones que hacen presencia en los municipios seleccionados para el MIT. En estos espacios se identificaron los retos y oportunidades del territorio, priorizando ejes temáticos o factores de interacción que orientarán las líneas de trabajo para la planeación de la integración territorial.

Con estos avances el equipo MIT CENS, continuará con la definición y priorización de iniciativas empresariales en articulación con las diferentes áreas y equipos de trabajo y en alineación con los planes, proyectos y estrategias de la organización.





Gestión Integral de Riesgos

Para lograr una efectiva gestión de riesgos, CENS identifica, valora, gestiona y mitiga los diferentes riesgos que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la sostenibilidad empresarial, la disponibilidad de la oferta y la continuidad de la prestación de los servicios.

La gestión integral de riesgos, enmarcados en la política, lineamientos, procesos, guías, manuales e instructivos son transversales a toda la organización y competen a todas las personas, procesos, actividades y dependencias, sin excepción.

• Niveles de Gestión y Líneas de Reporte de los Análisis de Riesgos

La gestión integral de riesgos incluye diferentes tipos de análisis de acuerdo no sólo con los diferentes niveles de gestión, sino también de los asuntos sobre los que requieren especial atención.

1. Riesgos de Empresa

2. Riesgos de procesos, proyectos y contratos

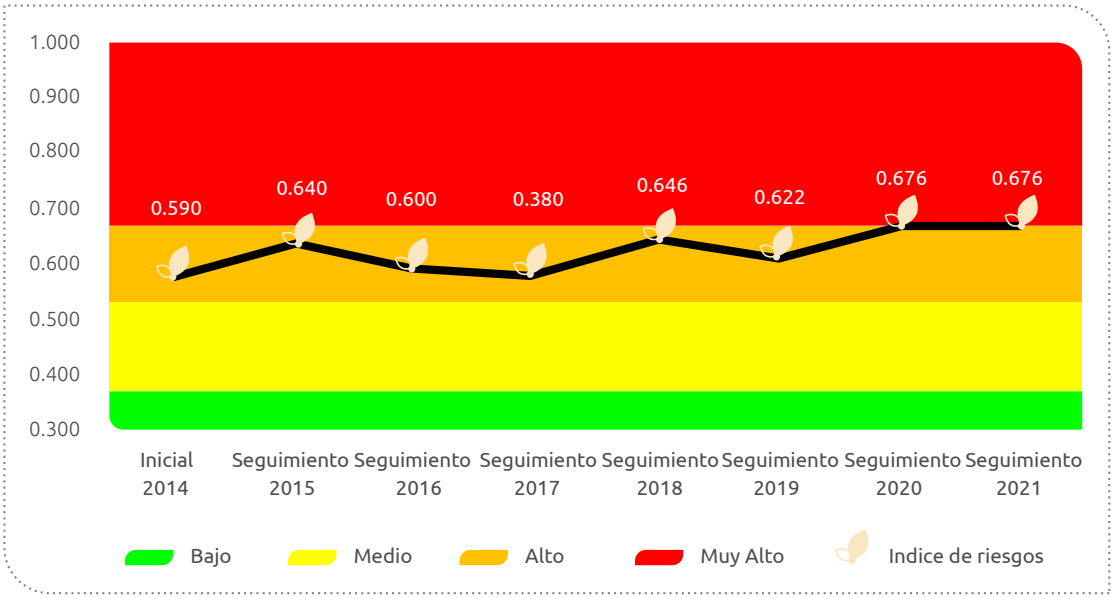
Riesgos de Empresa

En este nivel, se busca identificar aquellos riesgos que, de materializarse, podrían impactar la sostenibilidad de la empresa y/o el cumplimiento de los objetivos empresariales. Esta matriz de riesgos incluye los riesgos de más alto nivel y mayor criticidad para la organización desde una mirada integral que incluye, además de temas económicos y financieros, asuntos sociales, ambientales, operativos, reputacionales, entre otros.

En 2021, en la matriz de riesgos empresariales para CENS se valoraron 13 riesgos, 4 en nivel extremo (rojo), 4 en nivel alto (naranja) y 5 en nivel tolerable (amarillo) y mantiene el índice de riesgo del 2020, es decir 0.67 nivel alto.

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					R1
alta	4			R8	R5	R4
Media	3			R3, R6, R9, R11	R2, R7, R10	R13
Baja	2			R12		
Muy baja	1					

Matriz de Riesgos Empresarial CENS 2021



Evolución Índice de Riesgos

Escenarios de riesgos

R1	Afectación a la integridad de las personas, daños a la infraestructura y/o afectación en la prestación del servicio por las alteraciones del orden público.
R4	Generación de conflictos socio políticos en el área de influencia de la empresa en el desarrollo de proyectos o la operación.
R5	Entrega inoportuna y a mayor costo de los proyectos de Infraestructura
R13	Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones laborales y pandemia
R2	Falta o falla en la capacidad de adaptación empresarial ante los cambios en la regulación relacionada con servicios públicos
R7	Escasez de recursos financieros para el logro de los objetivos del negocio.
R8	Deficiencias en la adaptación de los negocios a nuevas tendencias y a la incorporación de nuevas capacidades de manera oportuna
R10	Ataques cibernéticos
R3	Incumplimiento de criterios de calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica.
R6	Debilidades en la gestión de activos
R9	Insuficiencia de personal para atender adecuadamente el desarrollo del negocio.
R11	Interrupciones en la prestación el servicio de energía eléctrica ante eventos críticos.
R12	Incumplimiento CREG-080

Una vez identificados los riesgos empresariales se construyen Planes de Acción los cuáles contienen controles para evitar la materialización de estos riesgos, actualmente contamos con 258 controles.

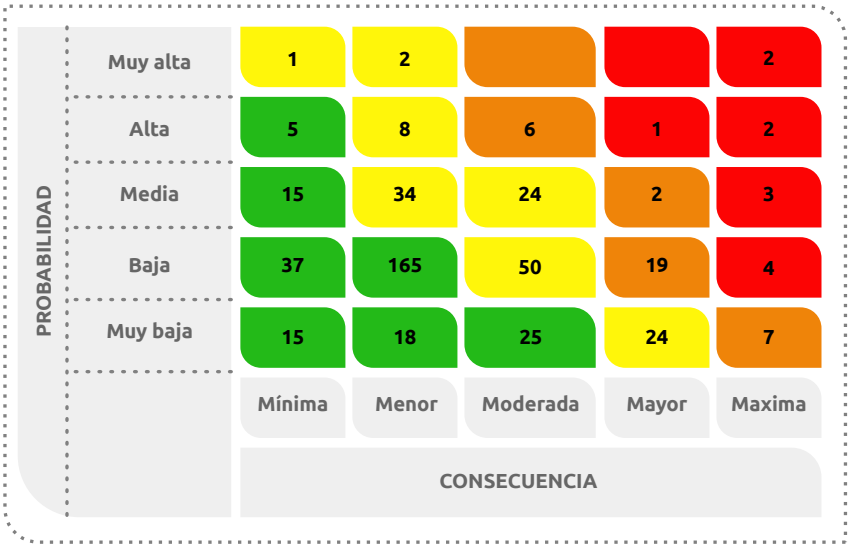
2. Riesgos de procesos, proyectos y contratos

Se realizan análisis de riesgos para proyectos, procesos y contratos con el fin de identificar aquellos riesgos que puedan impactar el logro de los objetivos. Las matrices de riesgos de procesos, proyectos y contratos son aprobadas por su responsable el cual puede ser Jefe Estructura Administrativa, Líder, Director o sponsor del proyecto o requeridor de contrato.

Procesos

Durante la vigencia 2021 se identificaron:

469 escenarios de riesgos → **73 procesos documentados en el SGI** → **12 en nivel extremo 34 nivel alto 143 en nivel tolerable 280 en nivel aceptable** → **Índice de riesgo de 0.44 equivalente a Nivel Medio.**



12 - 2,6% Extremo	34 - 7,2% Alto	143 - 30,5% Tolerable	280 - 59,7% Aceptable

Total escenarios: 469

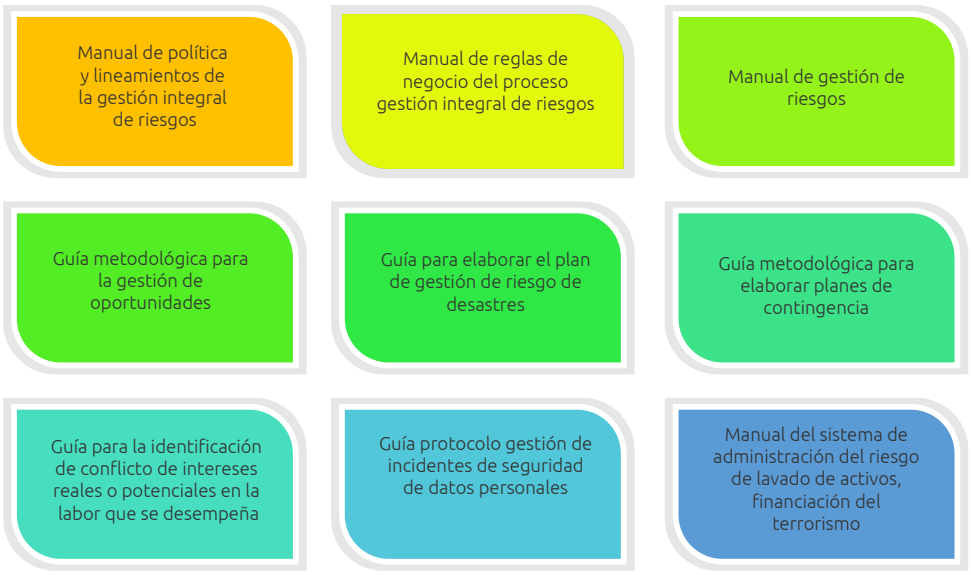
Para el tratamiento los responsables de los procesos ejecutan **3.196 controles** de los cuales:

Contratos, proyectos y análisis especializados

Desde el frente de trabajo para la Gestión Integral de Riesgos se asesora a las áreas requeridoras en la identificación de riesgos en contratos, proyectos y análisis especializados, durante la vigencia se recibieron y atendieron las siguientes solicitudes:

Metodologías y Herramientas

Para apoyar la gestión de riesgos en CENS, se fortaleció la documentación del proceso Gestión Integral de Riesgos generando nuevas guías metodológicas y herramientas que orientan la manera de abordar los diferentes riesgos y responsabilidades para su gestión, las principales guías y herramientas documentadas durante la vigencia 2021 son:



Plan de Gestión de Riesgos de Desastres (PGRD)

El Plan de gestión de riesgos de desastres es un compromiso de la empresa con la gestión de los riesgos y la respuesta ante la materialización de los eventos, está orientado a garantizar la continuidad del servicio ante eventos que puedan interrumpir sus procesos con el fin de afectar en un menor grado a la sociedad.

A continuación, se presentan la evaluación de los riesgos identificados que pueden impactar la infraestructura eléctrica, priorizando los de mayor impacto:

Código del riesgo	Origen	Amenaza	Escenario de riesgo	Objeto de Impacto	Nivel de Riesgo
RD1	Tecnológico / Antrópico	Explosión	Explosión de equipos de las subestaciones o tableros de control	Personas	Extremo
				Calidad	Alto
RD2	Tecnológico / Antrópico	Incendio estructural	Incendio por fuga de aceite dieléctrico de los transformadores de potencia, interruptores y tableros de control.	Calidad	Alto

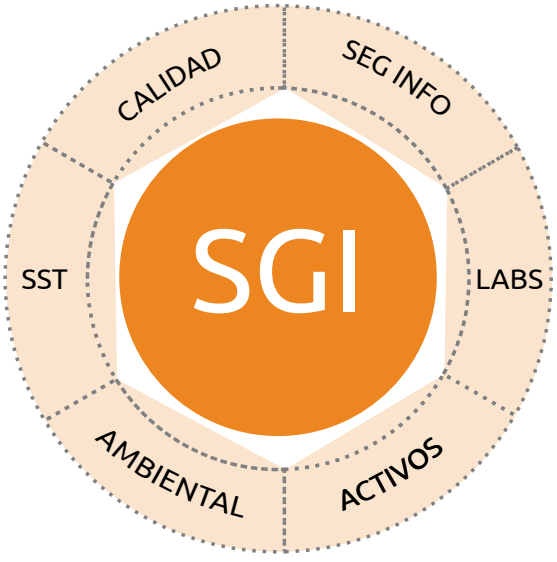
Código del riesgo	Origen	Amenaza	Escenario de riesgo	Objeto de Impacto	Nivel de Riesgo
RD3	Antrópico	Actividades criminales y/o terrorismo	Actividades de orden público que ocasionen daños sobre la continuidad en la prestación del servicio y en las personas	Personas	Extremo
				Calidad	Alto
RD6	Natural	Sismos	Sismo, temblor o terremoto con la capacidad de afectar la infraestructura, la operación y el bienestar de los trabajadores de la empresa.	Personas	Extremo
				Económico	Alto
				Calidad	Extremo

Para los riesgos priorizados se realizan diferentes medidas de intervención correctiva y se definen planes de contingencia, con el fin de mitigar los impactos en caso de materialización, actualmente se cuentan con 19 controles correctivos y 7 planes de contingencia.

Sistema de Gestión **Integrado CENS**

El Sistema de Gestión Integrado – SGI surge en año 2018 como una iniciativa gerencial la cual tiene como propósito reunir los procesos, procedimientos, estructura, responsabilidades y recursos de la organización que se establecen para dirigir y controlar de forma integrada los modelos que lo conforma.

Durante el 2021 a través del SGI se promovió una dinámica empresarial más integrada y consistente, unificando y optimizando



prácticas de los diferentes modelos de gestión del SGI que contribuyeron al desempeño eficaz y eficiente de los procesos organizacionales reflejado en la prestación de un servicio de energía innovador.

Ver video: https://www.youtube.com/watch?v=wEBJjAgeZAY

Continuado con la gestión para la implementación de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI), se destacan los siguientes logros:

- **Auditoría Interna Integrada:** Vinculación de cuatro (4) Modelos de Gestión (Seguridad y Salud en el Trabajo, Laboratorios, Calidad y Activos), verificando el cumplimiento de requisitos legales y normativos aplicables en 52 procesos en Cúcuta y regionales de Ocaña y Aguachica.
- **Revisión por la Dirección Integrada:** Herramienta gerencial única para CENS que por segundo año consecutivo se realiza de forma integrada vinculando en esta ocasión, cuatro (4) Modelos de Gestión (Seguridad y Salud en el Trabajo, Laboratorios, Calidad y Activos). El Grupo Directivo definió cinco (5) compromisos de mejora que potencializarán el desempeño del Sistema de Gestión Integrado de CENS y transformará la prestación del servicio de energía.
- **Nuevos desarrollos en el Sistema de Información SINERGIA:** En esta vigencia destacamos la ampliación del módulo de riesgos con alcance a la gestión de aspectos e impactos ambientales y de peligros y riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo. Adicionalmente la implementación de los módulos de Planes de Mejoramiento y Dimensionamiento.
- **Gestión por procesos:** Fortalecimiento de la gestión por procesos evidenciados en la actualización de prácticas documentadas de 32 procesos alineándolas a las metodologías utilizadas por CENS, once (11) procesos transformaron u optimizaron sus actividades y tres (3) nuevos procesos se diseñaron para mejorar la prestación del servicio de energía.
- **Comunicación con visión integrada:** Identificación de los grupos internos y externos con los cuales CENS se comunica, propiciando la emisión de respuestas ágiles, oportunas y dinámicas a los grupos de interés de la empresa.

Resultados **financieros**

Solidez **Financiera**

Tema material

Grupo de interés
Dueños y socios

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

La gestión responsable de los asuntos económicos y financieros impactan positivamente la reputación de la empresa, generando confianza en los grupos de interés y permitiendo que las inversiones que realicemos compartan valor a la sociedad. Para la organización es importante la definición de metas financieras y de crecimiento, teniendo en cuenta los condicionamientos organizacionales, naturales y de mercado de los cuales depende el logro de los resultados.

CENS realiza una adecuada administración de los recursos financieros con enfoque en la prevención de los riesgos asociados a la injerencia de política indebida, aplicando controles que eviten la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con su objeto social o la toma de decisiones contrarias a la permanencia de largo plazo.

¿Cómo lo gestionamos?

La gestión de la solidez financiera, se centra en los siguientes temas:

Rentabilidad del negocio

Transformación cultural organizacional

Atención al cliente

Rentabilidad del Negocio

Durante el 2021 se obtuvieron los siguientes logros:

- **Obtención de beneficios tributarios:**

  Estabilización de proceso de beneficios tributarios permitiendo descuentos en renta del IVA pagado por la compra de activos fijos productivos. Con esta gestión se logró validar y soportar COP$ 7.681 millones, que serán tomados como descuento tributario en la declaración de renta de la vigencia 2021 a presentar en abril de 2022. Beneficio tributario logrado por año:

Año	Valor (COP$ millones)
2019	2.177
2020	4.086
2021	7.681
Total	**13.944**

- Optimización tributaria en renta por valor de COP$ 8,734 millones, por inversiones en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente (COP$ 479 millones), IVA pagado en compra o adquisición de activos fijos reales productivos (COP$ 4,086 millones) e ICA pagado por COP$ 4,168 millones.
- Análisis financiero de contribución del Ebitda por la línea de negocio y dependencias, incorporándose como indicador de desempeño de directivos y líderes de equipos de trabajo.
- Se realizó prepagos de algunos créditos con entidades financieras por COP$ 57,100 millones, generando ahorros y costos evitados en intereses, por aproximadamente COP$ 14,400 millones durante toda la vigencia de los créditos (5 a 10 años).

- El Consejo de Estado en segunda instancia concedió fallo a favor de CENS, por la demanda interpuesta en relación con el impuesto del CREE año 2013, donde se proyecta recibir de la DIAN COP$ 8,199 millones (capital e intereses). Adicionalmente, concedió a CENS la totalidad de las pretensiones en relación con la demanda del impuesto a la renta del año 2013, proyectándose a recibir de la DIAN COP$ 22,821 millones (capital e intereses).

- Optimización de los costos y gastos por COP$ 12,072 millones, luego de haber dispuesto recursos para cubrir necesidades no presupuestadas por COP $5,743 millones (pagos a la SSPD, Atención Técnica de Clientes, alumbrado navideño).

Transformación Cultura Organizacional

- Estabilización e implementación de la planeación tributaria para los trabajadores en la iniciativa de la APP “Finanzas más cerca de ti”

- Culturización y socialización de las actividades capitalizables y no capitalizables en los proyectos de inversión, construcciones en curso y traslados a operación.

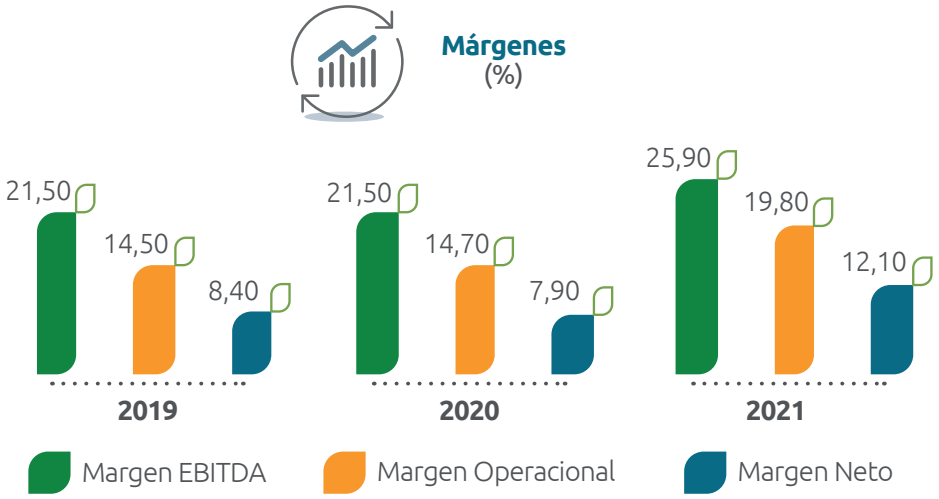
- Centralización de las comunicaciones que llegan a CENS, fortaleciendo una atención oportuna mediante la creación del buzón para operaciones recíprocas.

Atención al Cliente

- Ampliación del servicio web Services, al habilitar el recaudo con las entidades financieras (Banco ITAU, Banco Colpatria), por medio de los corresponsales (Baloto, Comercializadora Bolívar y Banco Popular), para el recibo de pagos parciales y la cancelación de la cuenta, en línea con el sistema comercial, lo que permite contar con información actualizada para que CENS pueda reconectar, evitando las suspensiones a los usuarios en tiempo real.

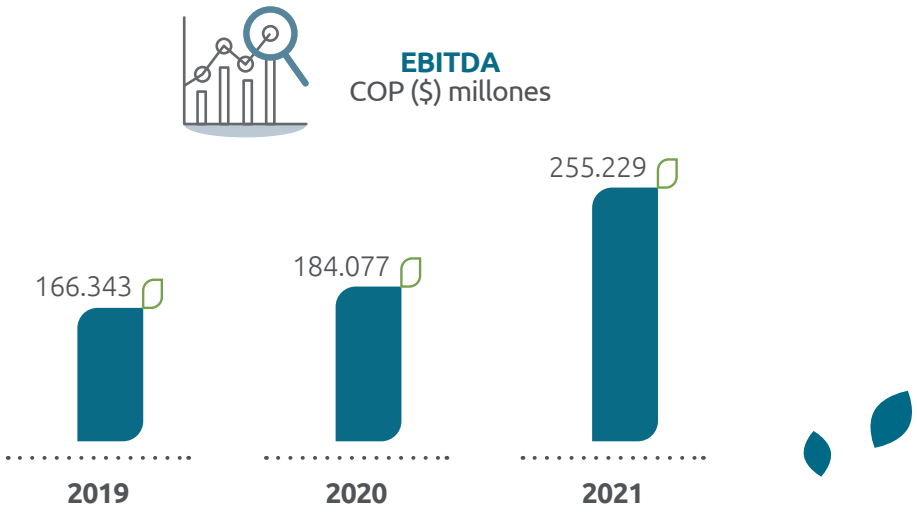
- Se habilitaron 428 nuevos puntos de recaudo con los entes Efecty y Super Giros Bolívar en diferentes municipios del área de cobertura del servicio.

Indicadores Financieros



Los indicadores Margen EBITDA, Operacional y Neto, durante los últimos años se han mantenido estables, mostrando la solidez financiera de CENS.

EBITDA



El EBITDA al cierre del 2021 ascendió a COP$ 255,229 millones, con un crecimiento respecto al periodo anterior del 38.7%, es decir COP$ 71,152 millones, como resultado de mayores ventas de energía y tarifa promedio de venta en $47/kWh, dados los ajustes al plan de inversiones aplicación de las circulares 012 y 024, al registro por Resolución CREG 138/2021, el estimado por opción tarifaria, así mismo, crecimiento de la demanda en 31 GWh, del SDL, STR y otros conceptos efectivos. No obstante, los costos y gastos efectivos presentan incremento del 8% equivalente COP$ 56,561 millones principalmente en los rubros de operación comercial, servicios personales, órdenes y contratos, deterioro de cuentas por cobrar neto y costos y gastos generales.

Estado de Resultados Integral - ERI

La utilidad operacional presenta un incremento de 55% generada básicamente por el aumento de los ingresos en un 15%.

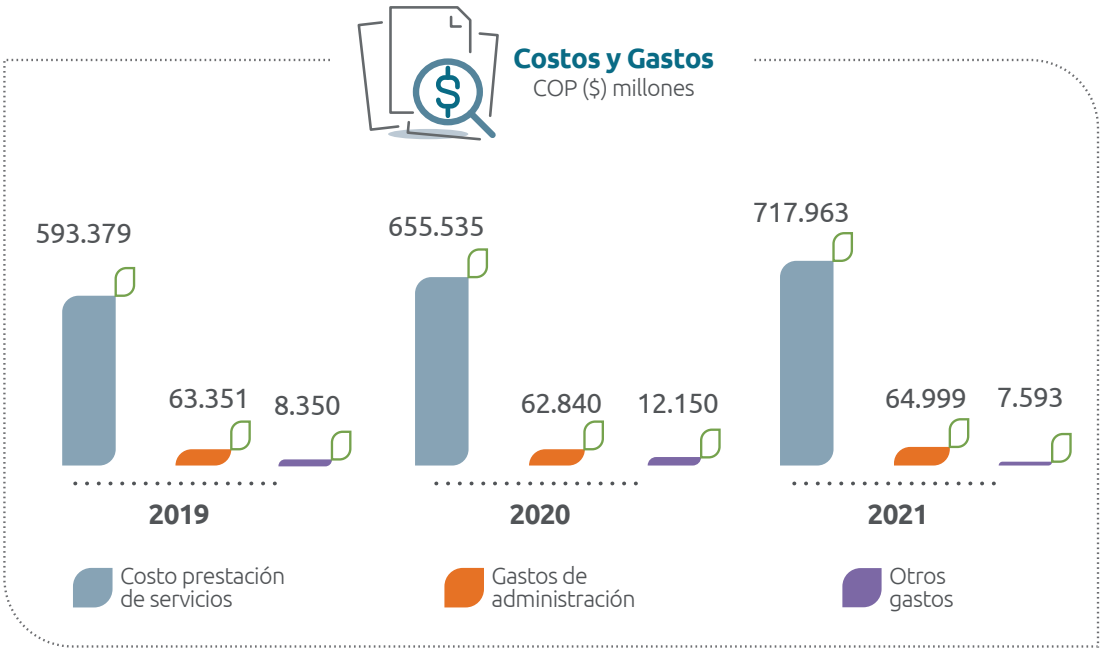
El resultado neto del ejercicio también presenta incremento al pasar de COP$ 67,938 millones a COP$ 107,107 millones, generado básicamente por lo expuesto en líneas arriba, no obstante, la aplicación del mayor valor en impuesto de renta debido a la reforma tributaria (Ley 2155 de septiembre de 2021) que aumentó en 5 puntos porcentuales la tasa.

Ingresos

La venta de energía presenta un incremento del 11% correspondiente a COP $79,670 millones. Adicionalmente, el SDL (Sistema de Distribución Local), presenta una variación de 51%, lo que ha generado ingresos por COP$ 15,600 millones, de los cuales COP$ 8,812 millones son por reconocimiento de los activos 2018 y COP$ 6,788 millones por ajustes realizados a cargo del operador de red – OR.

En cuanto al Sistema de Transmisión Regional - STR se presenta un crecimiento de 41% por valor de COP$ 21,286 millones de los cuales COP $9,608 millones son por aplicación de la Resolución CREG 138/2021 y COP$11,678 millones por la aplicación de la circular 012 y 024, ajuste a la Base Regulatoria de Activos Eléctricos - BRAE y la variación del Índice de Precios al productor - IPP.

Costos y Gastos

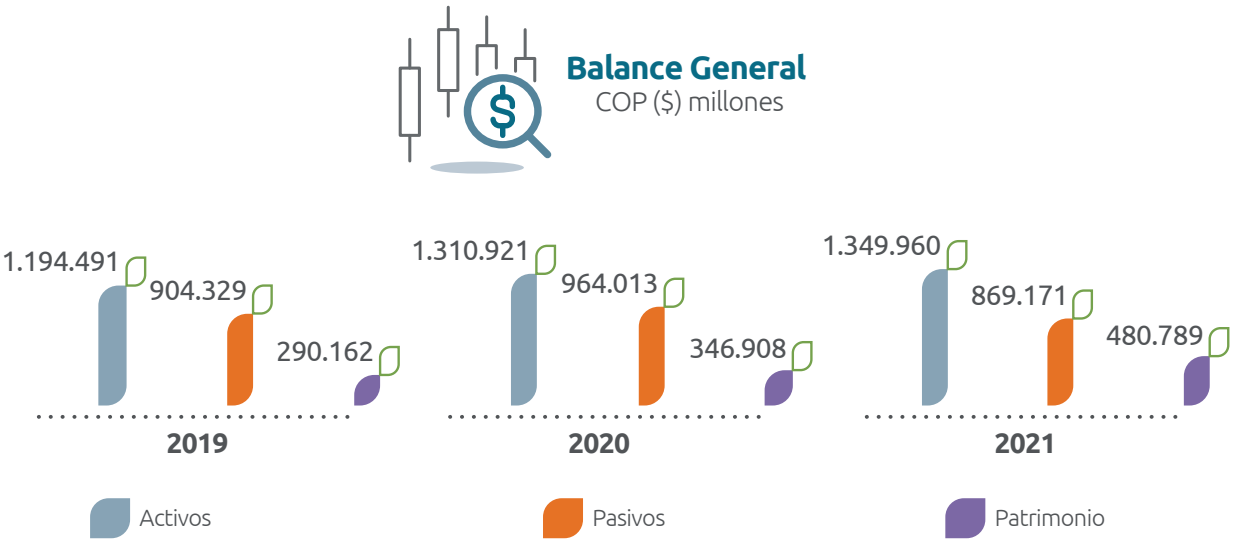


Los costos y gastos totales ascendieron a COP$ 790,555 millones, con incremento de COP$ 60,030 millones respecto al 2020. Los principales costos y gastos fueron:

- La operación comercial en CENS ascendió a COP$ 495,993 millones, de lo cual COP$ 353,528 millones corresponde a unidades físicas compradas.
- El rubro de otros costos de operación comercial también presenta aumento de COP$ 25,565 millones debido a restricciones por variaciones en el cargo, crecimiento de la demanda y por el reconocimiento de los activos a los demás transmisores que hacen parte del Centro Sur con metodología CREG 015/2018.
- Los servicios personales han presentado incremento de COP $3,314 millones por el aumento del IPC en 1.6%, ingreso de nuevos empleados, actualización del costo por interés y costo del servicio actual y la ganancia actuarial de prima extralegal.
- Las órdenes y contratos aumentaron COP$ 12,696 generado en los rubros de vigilancia y seguridad, servicios de instalación y desinstalación del servicio por la Covid 19, mantenimiento de líneas y redes, contratos de construcción, costos gestión ambiental gastos de mantenimiento y reparaciones, entre otros.
- Impuestos y contribuciones con disminución de COP $2,381 millones generada en los rubros de Superintendencias por el cambio de metodología para la liquidación de la contribución especial, impuesto alumbrado por mayores ingresos e incrementos de tarifas de algunos municipios, impuesto de industria y comercio, incremento de los ingresos operacionales de CENS en los 47 municipios donde presta sus servicios, gravamen a los movimientos financieros por mayores pagos realizados a los proyectos de expansión, reposición y proveedores de bienes y servicios.
- Costos y gastos generales con aumento de COP$ 5,172 millones, generado principalmente en los rubros de arrendamiento, servicios públicos en las instalaciones de CENS, Seguros, transporte, fletes y acarreos, publicidad y propaganda, comisiones y honorarios y alumbrado navideño.
- Otros gastos efectivos con disminución de COP$ 874 millones por sentencias, otros gastos ordinarios por las erogaciones en el 2020 de elementos de bioseguridad para suministrar a los trabajadores y desinfección de los lugares en CENS, entrega de materiales al Hospital Erasmo Meoz, convenios con la Cruz Roja y Corporación Pastoral Social por motivo del Covid-19, intereses efectivos generado por directriz de grupo, en donde el costo amortizado de los intereses recibidos por la financiación de bienes y servicios deben considerarse operativos y afectar el EBITDA, a partir de agosto de 2020.

- Deterioro de cuentas por cobrar neto con disminución de COP $3,760 millones.
- Depreciaciones, amortizaciones, deterioro y provisiones los cuáles presentan un incremento de COP$ 3,392 millones originado por depreciaciones en redes, líneas y cables como resultado de los traslados a operación de los proyectos del Plan de expansión STN y STR, control y reducción de pérdidas y expansión y reposición de redes; equipo de transporte y tracción por la adquisición de nuevos vehículos, entre otros.
- Litigios y demandas con un aumento de COP $778 millones, obedeciendo a 41 nuevos procesos laborales por COP $1,276 millones.
- Otras provisiones diversas con disminución de COP $1,106 millones, generada por el reconocimiento en el año 2020 de la sanción interpuesta por la SSPD mediante Resolución No. SSPD 20202400010015 del 02/04/2020 confirmada mediante la Resolución SSPD 20212400017095 del 13/04/2021 (por el presunto incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio definidos en la resolución CREG 097 de 2008).

Balance General



CENS cuenta con activos totales por valor de COP$ 1,349,960 millones, pasivos totales por COP$ 869,171 millones y patrimonio de COP$ 480,789 millones. La estructura financiera deuda con terceros respecto a deuda con los dueños (patrimonio) asciende a 0.85 en razón a la inversión en infraestructura de COP $71,322 millones ejecutada en el año.

El Activo Total

Aumentó en 3% (COP$ 39,039 millones), principalmente en:

El efectivo y equivalente de efectivo, presenta una disminución de COP$ 32,106 millones, principalmente por las cuentas por pagar de la vigencia 2020 en COP$ 43,560 millones, pago de operación comercial COP$ 495,993 millones, gastos de funcionamiento y de terceros por COP$ 470,673 millones, pago créditos a entidades bancarias y recursos restringidos COP$ 11,514 millones. El recaudo de energía estuvo por COP$ 915,671 millones, desembolso del empréstito del Banco BBVA COP$ 44,197 millones, aportes, contribuciones y subsidios por COP$ 140,815 millones y facturas diferentes a energía COP$ 23,800 millones.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar aumentaron en COP$ 52,274 millones básicamente por:

- La cartera de energía incrementó COP$ 46,176 millones, variación presentada en estimados (CREG 138/2021 y opción tarifaria), ingresos por facturar e intereses corrientes; por otra parte, las ventas facturadas acumuladas aumentaron en 19 GWh. En cuanto a la participación de la cartera el 42% es corriente, 39% convenida y 19% vencida; el indicador de cartera mayor a 60 días respecto a los ingresos fue de 2.74% y el costo amortizado y la caducidad de 13,844 acuerdos de pago significativos y la facturación de las cuotas de los diferidos automáticos.
- Venta de bienes con disminución de COP$ 1,110 millones, como resultado de la gestión de cartera y el seguimiento a los usuarios incentivando el pago total o por abonos, por el costo amortizado y la caducidad de 4,331 acuerdos de pagos.

- Subsidios de servicio de energía con aumento de COP$ 10,095 millones, generado, por el déficit de COP$ 137,642 millones, contribuciones no recaudadas mayores a seis meses por COP$ 228 millones; no obstante, el giro recibido de la nación por COP $127,775 millones.
- Cuenta por cobrar contratantes con aumento de COP$ 1,352 millones, generado básicamente por el registro de los estimados de ingresos de los contratos FAER (contratos de construcción).
- Servicio de energía (Deudas Difícil Cobro) con aumento de COP$ 1,473 millones, generado principalmente en los clientes en cobro jurídico.
- Venta de bienes (Deterioro) con incremento de COP$ 1,856 millones.
- Servicio de energía (Deterioro) con incremento de COP$ 3,096 millones.

Activos por impuestos sobre la renta corriente con disminución de COP$ 1,868 millones, principalmente por el cruce del saldo a favor por renta a 2020 de COP$ 7,481 millones versus la cuenta por pagar 2021 y el ajuste de renta 2020 por saldo a favor en COP$ 944 millones, sumado a lo anterior el reconocimiento del beneficio de activos fijos reales productivos en COP$ 6,557 millones.

Propiedad planta y equipo neto con aumento de COP$ 14,058 millones, correspondiendo a la inversión realizada en COP$ 83,557 millones principalmente por reposición y expansión de redes, plan recuperación pérdidas de energía CREG 015/2018, mantenimiento de las redes de distribución, obras civiles subestaciones, automatización de redes, plan de expansión del STN y STR, San Roque, material de bodega, compra de redes particulares, reparación de transformadores y compra de activos consistentes en camión doble cabina y equipos hidráulicos, vehículos eléctricos, aires acondicionados, dron multimotor, computadores portátiles, UPS, electrolineras, entre otros.

Otros activos intangibles con incremento de COP$ 5,567 millones, generado por el traslado a operación de COP$3,318 millones, compras de licencias COP$ 3,185 millones, reclasificaciones y ajustes COP$ 25 millones.

Activos por derecho de uso con disminución de COP$ 444 millones, principalmente por la alícuota de la amortización por derecho de uso en COP$ 482 millones y retiros por COP$ 18 millones, no obstante, cambios por ajustes en el IPC COP $56 millones.

El Pasivo Total

Disminución del 10% (COP $94,842 millones) generado principalmente por:

Créditos y préstamos con disminución de COP$ 84,841 millones generado por el desembolso del empréstito con el Banco BBVA por COP$ 44,197 millones y costo amortizado de la deuda en COP$ 3,094 millones, los intereses causados e indexados a costo amortizado por COP$ 20,917 millones; no obstante, pago del crédito transitorio con el Banco Scotiabank Colpatria de COP$ 17,500 millones, prepago a Banco Davivienda por COP$ 57,100 millones, abono capital empréstito Banco Bogotá COP$ 20,229 millones, Popular COP$ 23,875, FINDETER COP$ 4,281 millones, Davivienda COP$ 3,473 millones y BBVA COP$ 4,554 millones e intereses pagados por COP$ 22,037 millones.

Acreedoras y otras cuentas por pagar registran aumento de COP$ 17,624 millones por el neto de la causación y los pagos en el rubro bienes y servicios por COP$ 3,104 millones, proyectos de inversión de COP$ 1,178 millones, honorarios por COP$ 1,133 millones, servicios por COP $1,733 millones y otros acreedores por COP$ 10,715 millones; no obstante, la disminución de contratos de construcción COP$ 678 millones.

Beneficios empleados presenta disminución de COP$ 44,549 millones, generada básicamente por el cambio en los supuestos por experiencia y suposiciones financieras generando una ganancia actuarial.

Impuesto diferido neto con aumento de COP$ 15,216 millones, generado por los cambios en las tasas impositivas de las reformas tributarias al pasar del 32% al 31% para 2021 y 35% a partir del 2022, adicionalmente las diferencias temporarias entre lo contable y fiscal principalmente en los siguientes rubros del balance: el costo atribuido de los activos fijos, la aplicación de turnos adicionales para la depreciación, el costo amortizado o interés implícito de las cuentas por cobrar y el deterioro de cartera, así mismo, los beneficios a empleados debido a la valoración del cálculo actuarial por cada norma.

Impuesto sobre la renta por pagar con aumento en COP$ 3,986 millones, correspondiente al cruce de la provisión de renta en COP$ 57,265 millones con las autorretenciones de renta en COP$ 38,117 millones, el descuento de IVA en activos fijos reales productivos en COP$ 7,681 millones y saldo a favor en renta a 2020 en COP $7.481 millones.

Provisiones, presenta disminución de COP$ 2,399 millones principalmente por:

- Provisión por desmantelamiento y compensación forestal con disminución por los pagos realizados durante la vigencia 2021 a Desarrolladora de Proyectos, Servicios Ambientales y LITO SAS.
- Provisiones diversas con disminución por el pago de la sanción interpuesta por la SSPD (por el presunto incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio definidos en la resolución CREG 097 de 2008).

El Patrimonio Total

Presenta aumento de COP$ 133,881 millones generado por las utilidades en el ERI generadas durante el 2021 que ascienden a COP$ 107,107 millones y el reconocimiento neto de la ganancia actuarial por suposiciones financieras y de experiencia y el impuesto diferido por COP$ 26,774 millones.

Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés (Cuarto Estado Financiero)

	Diciembre	%
	2021	Participación
Total Valor Generado	**481.026**	**100%**
Valor Operacional Generado	**488.255**	**102%**
Ingresos	985.654	205%
Costos Directos	-497.399	-103%
Valor Agregado Generado	**-7.229**	**-2%**
Filiales y Asociadas	7	0%
Partidas Contables	-7.236	-2%
Valor Agregado Distribuido	**-481.026**	**100%**
Dueño	-107.107	22%
Minoritarios	-	-
Empleados	-78.420	16%
Reinversión en la Empresa	-102.525	21%
Estado	-83.927	17%
Proveedores de Bienes y Servicios	-80.977	17%
Comunidad y Medio Ambiente	-4.351	1%
Proveedores Financieros	-23.718	5%
Identidad Cuarto Estado Financiero	0	-

Dueños

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Dueño, en el 2021 CENS generó dividendos de COP $107,107 millones, presentando un incremento del 58%, respecto al año anterior, atribuido básicamente a una mayor tarifa promedio de venta en $47/kWh dados los ajustes al plan de inversiones en aplicación de la circular CREG 012 y 024 del año 2020 y al registro del estimado por Resolución CREG 138/2021 de la remuneración de activos del 2018 y el estimado por la opción tarifaria.

Trabajadores

CENS promueve el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral. En 2021 ingresaron nuevos trabajadores, del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia el 16% fue destinado para ellos, el incremento de los sueldos fue del 1.6%.

Reinversión en la empresa

La empresa realizó inversiones en mantenimiento en su infraestructura eléctrica, garantizando la continuidad del negocio y ser financieramente sostenible. El valor distribuido por este concepto ascendió a COP$ 102,525 millones (21%).

Estado

CENS es uno de los mayores contribuyentes en materia de impuestos de orden nacional y municipal de la región; durante el año 2021 cumplió al 100% con todas sus obligaciones establecidas por la ley, evitando sanciones a la empresa, permitiendo con esto que se puedan reinvertir en actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Proveedores de bienes y servicios

CENS a través de la contratación de proveedores de bienes y servicios, contribuye con el desarrollo de la región generando empleos indirectos, mejorando la calidad de vida de los nortesantandereanos; el valor distribuido por este concepto fue de COP$ 80,977 millones del total de costos y gastos.

Comunidad y medio ambiente

En 2021 se continúa trabajando con la comunidad y protegiendo el medio ambiente. El valor invertido durante este periodo asciende a COP$ 4,351 millones.

Proveedores financieros

En lo corrido del año 2021, CENS entregó a sus proveedores financieros el 5% de total de los costos y gastos ejecutados, presentado una disminución de COP$ 1.711 millones, respecto al 2020, debido a la baja de las variables macroeconómicas IPC e IBR, que desde marzo del 2020 empezó una senda de reducción, hasta junio del 2021, adicionalmente se prepagaron 5 créditos a Davivienda por valor de COP $57,100 millones.

Con el objeto de financiar en parte la inversión en infraestructura, especialmente, para el Plan de Inversiones como reposición de redes, plan recuperación de pérdidas de energía y la expansión del STR se adquirieron desembolsos de crédito por COP $44,197 millones a largo plazo; a diciembre de 2021 se pagaron intereses por valor de COP $22,037 millones y capital por COP $131,011 millones.

Nuestra **Gente**

Clima Organizacional y **Entorno de Trabajo**

Tema material y asunto complementario

GRUPO DE INTERÉS
Gente CENS

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

GRI 103-1

El clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores, facilita el desarrollo del trabajo en óptimas condiciones, por tal motivo CENS enfoca sus esfuerzos hacia logar mejores condiciones laborales que genere motivación, felicidad, sentido de pertenencia y equilibrio entre la vida personal y laboral de cada trabajador.

El sistema de seguridad y salud en el trabajo proporciona las condiciones para un ambiente de trabajo seguro y saludable, es por ello que encauzamos las acciones en la prevención de los riesgos laborales y promovemos la cultura del autocuidado en aras de lograr el bienestar integral de los colaboradores.

¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2, 103-3

Por lineamiento del Grupo Empresarial, no se realizó medición de Clima Organizacional en 2021, la gestión ha estado enfocada al fortalecimiento de la Cultura Organizacional. CENS desarrolló durante esta vigencia acciones enmarcadas en identificar los aspectos que son fundamentales para gestionar la cultura de la organización, con el fin de entenderla y plantear acciones que permitan transformarla.

CENS desarrolló durante la vigencia 2021 espacios de conversación y entrevistas con el fin de fin de identificar los comportamientos actuales y las palancas necesarias para movilizar la cultura dentro de la organización, de esta manera se obtuvo el insumo para la elaboración de la encuesta de diagnóstico de cultura que se aplicará en el 2022.

El entorno de trabajo es un asunto complementario del tema material clima organizacional el cual lo asumimos como el contexto en el que un trabajador desarrolla su labor, este entorno está conformado por elementos físicos y no físicos que contribuyen a que una persona obtenga una experiencia satisfactoria en el desarrollo de sus actividades en la organización. Los subtemas que gestionamos y que forman parte del entorno son:

Planta de empleados	Seguridad y salud en el trabajo
Organizaciones sindicales	Calidad de vida
Selección de personal	Bienestar laboral y beneficios
Formación y desarrollo	Jubilados y pensionados
Desempeño laboral	Diversidad e inclusión

Planta de Trabajadores

En 2021 se realizaron varios ejercicios de dimensionamiento, según el origen identificado, cambios en normatividad interna y externa, procesos, sistemas de información y sistemas de gestión, necesidades organizacionales e impactos por implementación de proyectos a nivel de Grupo Empresarial, contemplando la situación socioeconómica del área de influencia de CENS.

A continuación, se relacionan los principales indicadores:

Información sobre empleados y trabajadores por género
GRI 102-7, 401-1, 405-1

Concepto	2019	2020	2021
Planta de personal a: Directivos - Hombres	8	7	7
Planta de personal b: Directivos - Mujeres	3	3	4
Directivos	**11**	**10**	**11**
Planta de personal c: Profesionales - Hombres	139	155	171
Planta de personal c: Profesionales - Mujeres	75	83	93
Profesionales	**214**	**238**	**264**

Planta de personal d: Tecnólogos - Técnicos - Auxiliares – Hombres	261	269	298
Planta de personal d: Tecnólogos - Técnicos - Auxiliares – Mujeres	85	83	95
Tecnólogos - Técnicos – Auxiliares	**346**	**352**	**393**
Planta de personal f: Aprendices – Hombres	22	11	5
Planta de personal f: Aprendices - Mujeres	32	17	6
Aprendices	**54**	**28**	**11**
Planta de personal g: Estudiantes práctica - Hombres	14	18	17
Planta de personal g: Estudiantes práctica - Mujeres	21	16	24
Estudiantes Prácticas	**35**	**34**	**41**
Total	**660**	**662**	**720**

Distribución del personal por edad
GRI 405-1

Concepto	2019	2020	2021
Edad empleados a: menores de 30 años	68	67	90
Edad empleados b: entre 30 y 50 años	375	413	447
Edad empleados c: mayores a 50 años	128	120	131
Total	**571**	**600**	**668**
Promedio de edad del personal - años	**42**	**41**	**41**

Antigüedad de los empleados *(Cantidad o número)* GRI 102-8			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Antigüedad a: 0 - 1 años	30	65	110
Antigüedad b: 1 - 5 años	137	159	93
Antigüedad c: 5 - 10 años	103	84	165
Antigüedad d: 10 - 15 años	115	123	110
Antigüedad e: 15 - 20 años	53	47	64
Antigüedad f: 20 - 25 años	46	53	54
Antigüedad g: 25 - 30 años	37	21	22
Antigüedad h: 30 - 40 años	50	48	50
TOTAL	**571**	**600**	**668**
Promedio de antigüedad del personal - años	**13**	**12**	**12**

Motivos de retiro del personal GRI 102-8			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Retiros - Terminación del contrato por justa causa - pensión de vejez	0	0	0
Retiros - Renuncia voluntaria	4	16	12
Retiros - Terminación contrato justa causa	1	0	2
Retiros - Muerte	0	0	1
Total	**5**	**16**	**15**

Salario básico promedio mes (COP millones) GRI 102-8, 405-2			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Directivos	9.9	10.4	11.6
Profesionales	3.7	3.8	3.8
Tecnólogos. Técnicos y Auxiliares	2.1	2.1	2.1

* El salario base entre mujeres y hombres es igual en la organización

Vinculación y Rotación empleados GRI 102-7, 401-1			
Indicador	**2019**	**2020**	**2021**
Vinculación de empleados	571	600	668
Rotación de personal	2.6%	5.08%	13.32%

Acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

A la fecha existe una Convención Colectiva de Trabajo suscrita con la organización sindical Sintraelecol. El 90.34% de empleados CENS están cubiertos por acuerdos de negociación colectiva.

Indicador	2019	2020	2021
Número de sindicatos	1	1	1
Acuerdos convencionales	1	1	1
Planta de personal	571	600	668
Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	567	596	663
Empleados no cubiertos por acuerdo de negociación colectiva	4	4	5
Porcentaje de empelados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	99.29%	99.33%	99.25%

Selección de personal

Desde el Proceso Selección y Vinculación del Talento Humano en 2021 se lograron seleccionar 121 personas, de los cuales en la vigencia quedaron formalizadas 38 modificaciones a contratos (ascensos) y 83 vinculaciones, permitiendo cubrir 46 vacantes adicionales, respecto a la planeación inicial que eran 75 plazas.

Los Procesos de Selección y Vinculación del Talento Humano se han venido ejecutando 100% virtual, logrando resultados satisfactorios optimizando tiempo y recursos.

Selección de personal
GRI 401-1

Concepto	2019	2020	2021
Procesos de selección	70	137	194
Modificaciones de contrato	32	48	38
Personas vinculadas	20	45	83

Formación y desarrollo

CENS a través de su Plan de Aprendizaje realizó 102 espacios de formación con un promedio de 45 horas por empleado desde las líneas de acción de Impacto en el negocio, fortalecimiento de competencias, desarrollo de habilidades y formación por norma.

Formación y desarrollo
GRI 404-1, 404-2

Concepto	2019	2020	2021
Ejecución Plan de Aprendizaje (%)	100%	1005	100%
Ejecución presupuestal del Plan de Aprendizaje (%)	100%	100%	100%
Eventos de aprendizaje realizados (cantidad)	79	70	102
Horas de capacitación promedio por empleado	34	34	45
Valor del Plan de Aprendizaje (COP$ millones)	600	611	630

El 77% de los eventos formativos desarrollados corresponden a espacios virtuales y 23% incorporan prácticas presenciales.

Por otra parte, en la vigencia 2021, a través del proceso de Gestión de Desarrollo de Personas se formularon 164 planes de desarrollo individual a trabajadores; así mismo se ejecutó un Plan de Desarrollo Colectivo en el marco del programa "Desarrollo de Líderes".

Desempeño laboral

La gestión del año 2021 inició con la continuidad de la fase de Valoración 2020, donde se retroalimenta y valora el desempeño de los colaboradores, haciendo un análisis de los aportes, resultados y actuaciones en cumplimiento de los compromisos establecidos.

Cobertura del **92% del personal** con compromisos de desempeño, el 8% restante obedece a casos de personal exento.

Empleados con evaluación de desempeño (Cantidad o número)
GRI 404-3

Concepto	2019	2020	2021
Número de Empleados con evaluación de desempeño	558	577	549
Porcentaje de empleados con evaluación de desempeño	97%	96.17%	92%

Seguridad y Salud en el Trabajo

Se cumple con la meta del Índice de Lesiones Incapacitantes -ILI para el 2021 (0.29) obteniendo al final del año un resultado anual del 0.11. El cumplimiento de este indicador es el resultado de la ejecución de diversas actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que han permitido evidenciar la gestión de la organización:

- Compromiso gerencial.
- Actividades de promoción y prevención (pausas activas, Plan de Actividades de Bienestar Integral - PABI, plan de acción de riesgo psicosocial y desorden músculo esquelético).
- Programa de inspecciones planeadas (locativas, extintores, seguridad en terreno, botiquines y equipos de protección).
- Programas de Gestión en SST.

- Programa de capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Auditoría interna al Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el Trabajo.

A nivel general destacamos los siguientes logros:

- Se realizó la autoevaluación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo CENS, conforme a lo establecido en la Resolución 0312 del 2019 emitida por el Ministerio del Trabajo, obteniendo un resultado de implementación del 100%
- Realizamos el diagnóstico en cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del Consejo Colombiano de Seguridad obteniendo un 73% correspondiente a 16 ítems evaluados en el nivel Efectivo; el porcentaje restante se encuentra en los niveles Inicial, Reactivo y Gestionado.
- Para la mitigación del COVID-19 se logró la aplicación de las 270 vacunas de Sinovac adquiridas por CENS para la población trabajadora.
- En el programa "Mi equilibrio es salud" el 83% de la población modificó positivamente su peso o masa muscular.
- Se logró la disminución en un 81% de la sintomatología a nivel osteomuscular de acuerdo a las recomendaciones realizadas de las condiciones laborales en los puestos de trabajo en casa.
- Se participó del Seminario de Gestores Técnicos – Administrativos socializando la actualización del reglamento en Seguridad y Salud en el Trabajo para gestores de contratos y contratistas de CENS con la participación de 140 trabajadores
- Se logró la participación del 100% de los Equipos de trabajo en la construcción de planes de acción para el cumplimiento de la Resolución 5018 de 2019

Indicadores de salud y seguridad en el trabajo
GRI 403-2, 403-4 403-5, 403-9

CENS	2019	2020	2021
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0.18	0.03	0.11
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	44.87	16.92	38,52
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	4.06	1.21	2,05
Tasa de ausentismo – en horas laboradas (%)	2.64%	2.07%	2,46%

Número de accidentes de trabajo reportados	27	8	15
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Personas calificadas con enfermedades laborales	1	0	0
Personas en condición de discapacidad	0	12	16
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio	4,169	2,592	5,005
Capacitación en salud y de seguridad - Personal propio – Horas	12,652	699	996
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	1,559	1,187	1,304

Calidad de vida

En 2021, no se realizó la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial, dando cumplimiento a la circular No. 064 del 2020, donde el Ministerio de Trabajo suspendió los términos para la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial hasta tanto se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Sin embargo, se dio continuidad a los diferentes programas planteados en la vigencia anterior, donde se obtuvo un cumplimiento del plan de acción calidad de vida Riesgo Psicosocial en un 99.85% de las actividades planeadas a desarrollar para disminuir el riesgo psicosocial en trabajadores.

La gestión con relación al riesgo psicosocial ha sido direccionada en dos frentes de acción:

Individual: a población focal por indicadores de estrés altos o muy altos donde se les proporcionan herramientas de afrontamiento efectivo centrado en el problema

intervención grupal para el fortalecimiento de trabajo en equipo y el mejoramiento de canales de comunicación a través de técnicas como programación neurolingüística (PNL), constelaciones organizacionales y ejercicios psicoeducativos de orden organizacional.

CENS desarrolla actividades de promoción y prevención que suman al control de la salud mental como:

- Los programas de mi equilibrio es salud y prepensionados
- Pausas saludables, pausas cognitivas
- Actividades expreso-proyectivas, y acompañamiento individual a los trabajadores por duelo debido a pérdidas familiares y amigos cercanos por evento del covid-19

Bienestar laboral

La empresa realiza una serie de programas que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores integrando el desarrollo personal, profesional y familiar, así mismo se llevan a cabo los beneficios convencionales con el fin de dar cumplimiento a la relación contractual adquirida con los empleados.

Invertimos COP$ 3.115 millones en los siguientes beneficios:

Auxilio de monturas beneficiando a 129 trabajadores con una inversión de **COP$ 22 millones.**	Citologías beneficiando a 62 mujeres con una inversión de **COP$ 1.5 millones.**	Ginecología impactando a 54 mujeres con una inversión de **COP$ 8.6 millones.**	Auxilio de estudios a trabajadores, sus hijos e hijos de jubilados por valor de **COP$ 1.775 millones**	Auxilio traslado de trabajadores con por **COP$ 6.8 millones**	Préstamos para vivienda: **COP$ 966 millones.**	**COP$ 306 millones** en actividades y obsequios navideños.

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

Bienestar laboral
GRI 401-2

Empresas	2019	2020	2021
Personas beneficiadas de los programas de bienestar laboral	571	596	668
Porcentaje de empleados que utilizan los beneficios	100%	100%	100%
Valor de los programas de bienestar laboral (millones de $)	3,111	2,548	3,115

Permisos y licencias

Dentro de las iniciativas de bienestar laboral se relacionan los beneficios de licencias por maternidad y paternidad.

Permisos y licencias
GRI 401-3

Concepto	2019	2020	2021
Licencias por ley - Mujeres	4	8	8
Licencias por ley - Hombres	19	12	12
Mujeres incorporadas de licencia de maternidad	2	5	8
Hombres incorporados de licencia de paternidad	19	12	13

Jubilados y pensionados

Con el fin de brindar a los futuros jubilados herramientas de afrontamiento que permitan disminuir niveles de ansiedad y depresión, se desarrolla el programa de acompañamiento a los prepensionados el cual busca un cambio de actitud frente al retiro laboral, para que asuman esta etapa como una oportunidad de desarrollo personal, social y laboral. En la vigencia 2021 se intervinieron 9 trabajadores con actividades de acompañamiento individual de psicología, talleres educativos en cuanto a alimentación, estilos de vida, valoración nutricional, activadas expreso proyectivas y sensibilización financiera.

Proyección de personal a pensionarse
GRI EU15

Concepto	2019	2020	2021
Jubilados directos acumulados	ND	462	460
Proyección de personal a pensionarse – Directivos (próximos 10 años)	0	3	3
Proyección de personal a pensionarse – Profesional (próximos 10 años)	30	30	43
Proyección de personal a pensionarse - Tecnólogo, Técnico y Auxiliar (próximos 10 años)	2	0	71
Total	**5**	**33**	**117**

Diversidad e inclusión

GRI 405-1

Se diseñó plan de trabajo para la equidad de género con el análisis de los resultados obtenidos en la herramienta de Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, siglas en inglés) liderada por ONU Mujeres, la Red de Pacto Global de las Naciones Unidas y otras empresas adheridas donde obtuvimos un resultado de 35% en 2020.

Junto con la Fundación ANDI se realizó el diagnóstico para conocer el estado de CENS en la inclusión laboral, insumo para la creación de un plan de trabajo que responda a esta temática, su implementación iniciará en la vigencia 2022.

Desde el 2021, CENS está participando como socio estratégico en el Programa de Liderazgo Ejecutivo para la Equidad de Género, patrocinado por la Unidad para el Desarrollo de los Estados Unidos (USAID) y el Georgetown University McDonough School of Business. Se está preparando a la organización para ser un espacio de trabajo atractivo y seguro para las mujeres, donde esperamos que una empresa tradicionalmente masculina cuente con más mujeres en sus áreas de negocio e inspire a mujeres jóvenes a estudiar carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

Bienestar **y cercanía**

Ética y **Transparencia**

Grupos de interés

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

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3
Ética e integridad	GRI 102-16, 102-17

¿Por qué es importante?

103-1, 102-16

La ética y la transparencia hacen parte de los principios y valores de CENS, los cuales están integrados en la estrategia empresarial y en todos los procesos de la organización, permitiendo fomentar entornos sostenibles, competitivos y confiables para todos los grupos de interés. Gestionar la transparencia es de gran relevancia para todas las empresas ya que orienta la toma de decisiones y comportamientos de los trabajadores, protegiéndola de riesgos asociados a la corrupción y faltas éticas que imparten la reputación corporativa.

¿Cómo lo gestionamos?

103-2, 103-3

En CENS y el Grupo EPM la transparencia se gestiona a través de 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.

Adicionalmente, CENS ha adoptado instrumentos que ratifican el compromiso por el actuar ético y transparente, los cuales están encaminados en fomentar la comunicación y así fortalecer los vínculos de confianza con sus grupos de interés; además, orientan el comportamiento de trabajadores, proveedores y contratistas a la prevención de riesgos asociados a actuaciones indebidas. Estos instrumentos son:

Código de ética | Comité de ética | Código de conducta proveedores y contratistas | Línea ética Contacto Transparente | Medición del clima ético | Política cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno | Gestión de Auditoría Interna | Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC

Código de ética y conducta empresarial

Este instrumento está conformado por principios, valores y directrices o criterios de conducta contemplados dentro del direccionamiento estratégico de la organización que todo trabajador de CENS debe cumplir en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Nuestros principios y valores fundamentan la ética empresarial
https://www.cens.com.co/noticias/-nuestros-principios-y-valores-fundamentan-la-etica-empresarial

Comité de Ética

102-17

Es un canal de integración y comunicación donde los trabajadores y terceros, pueden informar cualquier acto que consideren violatorio a las reglas de conducta definidas para la empresa, y de manera oportuna se realicen reflexiones que resulten en la promoción de prácticas éticas. En la vigencia 2021 se dio cumplimiento al 100% del plan de trabajo definido, su propósito principal correspondió a dar continuidad al fortalecimiento de los principios organizacionales y lo dilemas éticos. Este plan se implementó a través de la ejecución de las siguientes acciones:

- Implementación de campañas comunicacionales, una enfocada en dilemas éticos impactando más de 100 trabajadores con el rol de gestor técnico y otra dirigida a abordar los principios organizacionales, los cuales fueron socializados a través de videos publicados en la página web de CENS.
- Fortalecimiento de la cultura de transparencia a 82 nuevos trabajadores, por medio del reforzamiento del Manual de Conducta Empresarial y la importancia en el manejo confidencial de la información.

Código de Conducta para proveedores y contratistas

Los proveedores y contratistas de CENS deben cumplir con estándares de conducta basados en la ética y la transparencia, con el fin de asegurar un adecuado relacionamiento con los demás grupos de interés. Los principios del Código de Conducta se centran en los siguientes ejes:

Consulte aquí el código de conducta para P&C
https://www.grupoepm.com/site_Portals/22/Docs/Nacionales/Codigo_De_Conducta_De_Provee dores_y_Contratistas.pdf

Respeto a los DDHH | Estandares laborales | Calidad y medio ambiente | Prevención del fraude, corrupción y soborno | Protección de la información | Antimonopolio y competencia desleal

Línea Ética "Contacto Transparente"

Es un mecanismo implementado para registrar actos indebidos de los trabajadores y contratistas de CENS en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En 2021 CENS definió un plan de comunicaciones orientado a promover la línea ética en diferentes medios de comunicación como Boletín interno CENS.com, correo electrónico corporativo, programa radial Aló CENS, programa Buenas Energías, factura CENS, IVR Contact Center, mensajes vía WhatsApp y redes sociales, buscando incentivar la denuncia de posibles actos indebidos de sus colaboradores. Además, dentro de este plan se desarrollaron actividades relacionadas con la ética, principios y valores empresariales con trabajadores.

Con esto se logró una mayor cobertura de difusión de la ética empresarial, atención oportuna y confiable de los incidentes reportados a través de la línea ética, más acercamiento y generación de confianza con los diferentes grupos de interés.

Durante la vigencia 2021 se reportaron 8 incidentes por la línea Contacto Transparente, los cuales fueron atendidos y gestionados.

Medición del clima ético

La gestión ética es la manera en que CENS pone en práctica su Código de Ética y lo materializa en cada una de las actividades que realiza con sus diferentes grupos de interés.

La medición del clima ético busca identificar la alineación del Código de Ética y las actuaciones de los trabajadores de CENS, para establecer metas y objetivos claros, desarrollar nuevas estrategias y tomar decisiones en el contexto laboral.

Para la vigencia 2021, se utilizó el Modelo de Gestión Ética de USAID y se obtuvieron 416 respuestas de los trabajadores. Los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

Categoría	Rango del indicador (%)
1. Principios y valores éticos personales	95.99
2. Principios y valores éticos en CENS	81.03
3. Liderazgo de los directivos en la Gestión Ética en CENS	86.71
4. Relaciones con colaboradores(as) en CENS	87.85
5. Relaciones con contratistas y proveedores en CENS	78.85
6. Relaciones con entidades públicas en CENS	82.93
7. Relaciones con la comunidad en CENS	89.33
8. Relaciones con el medio ambiente en CENS	93.94
9. Construcción y Gestión Ética en CENS	92.02
10 . Principios éticos de Grupo empresarial	57.93
11. Valores éticos de Grupo empresarial	92.07
12. Línea Ética "Contacto Transparente"	
¿Durante el último año ha evidenciado algún comportamiento no ético en el que haya estado involucrado un colaborador(a) o contratista de CENS?	94% (No)
¿Cree que en CENS hay corrupción?	86% (No)

Gestión de Auditoría Interna

En CENS se realizan monitoreos de la gestión asociada a la transparencia empresarial entre las cuales se resalta:

- **Medición Transparencia Empresarial - MTE**

  Es una medición realizada por la Corporación Transparencia por Colombia, lacual tiene como objetivo fortalecer la gestión de riesgos de corrupción de las empresas a través de la incorporación efectiva de instrumentos que contribuyan a prevenir, detectar, sancionar y evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción.

  Para la vigencia 2021 no se realizó la medición del indicador dado que su frecuencia es bienal. Para el 2022 se va a ejecutar la herramienta con algunos cambios metodológicos, ajustando las preguntas para que puedan recoger enfoques de anticorrupción y los resultados se den con niveles de avance (insuficiente, satisfactorio y óptimo).

Rendición de Cuentas a la Contraloría General de Medellín: CENS, tramita las relaciones con los proveedores externos de aseguramiento, con el objetivo de encaminar el mejoramiento del desarrollo económico y social con auditorias que permiten de manera eficaz, mayor vigilancia sobre la administración de recursos públicos. En 2021 se obtiene acto administrativo finalizando la revisión de la cuenta por parte de la Contraloría General de Medellín correspondiente al año 2020 con una calificación total de 94.3%, producto de una Opinión Presupuestal Sin Salvedades, un concepto Favorable sobre la gestión de la Inversión y del Gasto, una Opinión Financiera Sin Salvedades y una gestión efectiva en cuanto a indicadores financieros.

Componentes	%	2017		2018		2019		2020	
		Calificación		Calificación		Calificación		Calificación	
		Parcial	Total	Parcial	Total	Parcial	Total	Parcial	Total
Control de Resultados	30%	91.55	27.47	88.95	26.69	93.73	28.12	N.A.	0.00
Control de Gestión	50%	98.22	49.11	98.69	49.35	99.48	49.74	N.A.	0.00
Control Financiero	20%	90.28	18.06	94.97	18.99	95.65	19.13	N.A.	0.00
Gestión Presupuestal	60%							94.80	56.9
Gestión Financiera	40%							93.70	37.5
Calificación total		**94.63**		**95.02**		**96.99**		**94.30**	
Fenecimiento		**Fenece con salvedad**		**Fenece sin salvedad**		**Fenece con salvedad**		**Fenece sin salvedad**	
Concepto de la Gestión Fiscal		**Favorable**		**Favorable**		**Favorable**		**Favorable**	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

GRI 205-1, 205-2

Es un instrumento que CENS adopta en su compromiso por la prevención de situaciones de riesgos de fraude, corrupción y actos impropios; determinando lineamientos aplicables para su identificación, protección, control y atención.

En la vigencia 2021 el cumplimiento del Plan Anticorrupción fue del 94%, incrementándose en un 1.7% su gestión, en comparación con el año 2020.

Componentes PAAC	Resultado 2021
Gestión del riesgo de corrupción	100%
Estrategia de racionalización de trámites	93%
Rendición de cuentas	90%
Atención al ciudadano	93%
Transparencia y acceso a la información	85%
Otras iniciativas	100%

A continuación, relacionamos la gestión más relevante asociada a cada uno de los componentes:

Componente 1: Gestión riesgos de corrupción

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; para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Matriz de riesgos de fraude y corrupción

La identificación, valoración, evaluación y tratamiento de los riesgos de corrupción se hace de acuerdo con la Metodología de Gestión Integral de Riesgos definida para el Grupo EPM, en donde el nivel del riesgo puede ser aceptable, tolerable, alto o extremo; sin embargo, el hecho que se tengan riesgos en niveles diferentes a aceptable no significa que sean hechos materializados. A los riesgos priorizados se les realiza seguimiento y monitoreo periódico, con el fin de identificar alertas tempranas para la toma de decisiones.

A nivel general, el índice de riesgos de 2021 disminuyó en 0,016 con respecto al año anterior. A continuación, se muestra el comparativo de la matriz para las vigencias 2020 y 2021.

Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Nivel Riesgo 2020	Nivel Riesgo 2021
R1	Abuso del poder/ autoridad	Aceptable	Aceptable
R2	Concusión	Aceptable	Aceptable
R3	Conflicto de intereses	Aceptable	Aceptable
R4	Malversación de fondos	Aceptable	Aceptable
R5	Nepotismo	Tolerable	Tolerable
R6	Soborno/Cohecho	Aceptable	Aceptable
R7	Tráfico de influencias	Aceptable	Tolerable
R8	Uso inadecuado de los activos	Aceptable	Aceptable
R9	Uso indebido de la información	Aceptable	Aceptable
R10	Uso indebido de información Reservada y/o confidencial	Tolerable	Tolerable
R11	Extorsión	Aceptable	Aceptable
R12	Direccionamiento en la contratación	Aceptable	Aceptable
R13	Falsedad en documentos	Tolerable	Aceptable
R14	Actos fraudulentos	Tolerable	Aceptable

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3	R11	R5,R7			
Baja	2	R1, R4,R8	R,2 ,R3, R6, R9, R12, R14	R10		
Muy baja	1					

Acciones propuestas para prevenir el riesgo corrupción, fraude y soborno.

CENS promueve una cultura basada en principios y valores éticos que permiten fortalecer relaciones de confianza con sus diferentes grupos de interés, y en este sentido genera acciones que permiten materializar su compromiso con un actuar transparente en todos los espacios donde opera. Algunas acciones se relacionan a continuación:

- Divulgación y sensibilización de la Política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno a los diferentes grupos de interés, a través de medios como página web de CENS, buzón de comunicaciones interno, boletín de proveedores y contratistas, grupos primarios con trabajadores, espacios de inducción a nuevo personal vinculado.

- Declaración de transparencia por parte del 90% de trabajadores de CENS, equivalente a 601 personas.

- Declaración de conflicto de intereses: En 2021 se continuó fortaleciendo las acciones encaminadas a sensibilizar sobre la importancia de reportar oportunamente las situaciones reales o potenciales de conflicto de intereses, a través de las herramientas que se tienen disponibles en la organización.

  En el 2021 se construyó y divulgó la guía para la identificación de conflictos de intereses, para orientar a los trabajadores de la organización.

  En total 14 trabajadores realizaron el reporte, los cuales fueron informados a las instancias correspondientes y gestionados de acuerdo con lo establecido en el Manual de Conflicto de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo.

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

La gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo es un compromiso voluntario de CENS que busca prevenir impactos operacionales, reputacionales, legales y de contagio. Por ello en 2021 se realizaron las siguientes acciones encaminadas a fortalecer los controles:

- Identificación y/o actualización del riesgo en los procesos más expuestos.
- Conocimiento del tercero y debida diligencia previo al relacionamiento.
- Capacitaciones generales para los nuevos trabajadores y capacitaciones específicas para los trabajadores que participan en las actividades y procesos más expuestos.
- Asesoría por parte de Gestión Integral de Riesgos en el análisis de alertas LA/FT y clausulados contractuales.
- Creación y divulgación del Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos Financiación del Terrorismo.

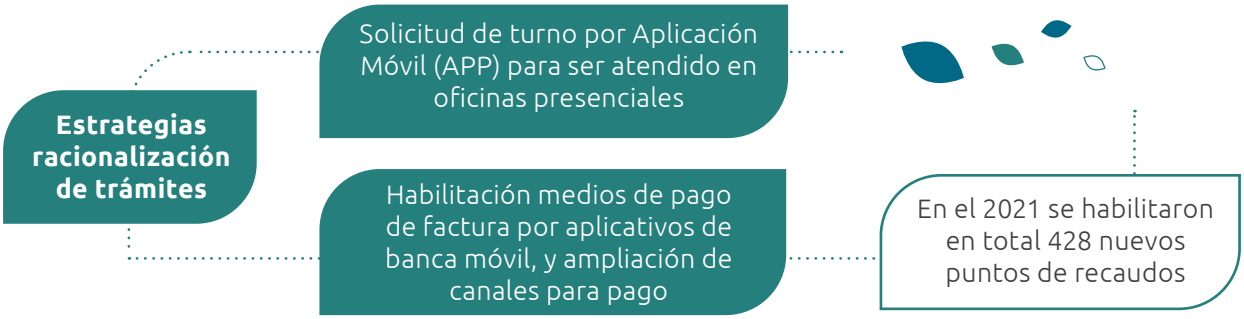
Mecanismos para la Protección de Datos Personales (PDP)

Dentro de las acciones más relevantes en 2021 se desarrollaron las siguientes:

- Actualización del Programa Integral de Gestión de Datos Personales – PIGDP
- Identificación, valoración y evaluación de los riesgos relacionados con el tratamiento en 21 procesos organizacionales.
- Ejecución de Auditoría Interna para verificar la existencia y aplicación de controles que contribuyan al adecuado tratamiento de los datos con resultados de cero oportunidades de mejora.
- Realización de 12 espacios de formación en donde se capacitaron 142 trabajadores y contratistas. En uno de ellos se contó con el apoyo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Creación y divulgación de la Guía “Protocolo gestión de incidentes de seguridad de datos personales”.
- Actualización del Registro Nacional de Bases de Datos Personales y reporte de cero reclamos presentados por parte de los titulares de la información.

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

En la vigencia 2021 se realizaron algunas estrategias de racionalización de trámites, resaltando las más relevantes:



Componente 3: Rendición de cuentas

En esta vigencia se realizaron cuatro (4) espacios de rendición de cuentas; uno dirigido a todos los grupos de interés, otro para proveedores y contratistas, y dos (2) espacios para comunidades.

- El espacio de rendición de cuentas general estuvo dirigido a la comunidad, Estado, gremios, proveedores y contratistas, gente CENS; contó con una participación de 290 personas que se unieron a la transmisión por Facebook Live y YouTube y aproximadamente cien mil oyentes radiales.

- En este espacio se dio cuentas de la gestión 2020 asociada a la actuación de CENS ante la pandemia, gestión financiera, inversiones, calidad del servicio, acceso y comprabilidad, iniciativas de integración en el territorio, gestión ambiental, atención a nuestros clientes, entre otros.

- Un segundo espacio de rendición de cuentas estuvo dirigido a proveedores y contratistas y fue realizado en conjunto con la filial ESSA, se contó con una participación de 101 personas y las principales temáticas se centraron en el entorno de CENS, gestión financiera, principales obras ejecutadas, resultados de la contratación, aportes al territorio y los retos que se vienen para los próximos años.

- Por otro lado, se desarrollaron dos espacios de rendición de cuentas con 35 líderes comunitarios del municipio de Cúcuta y Villa del Rosario, bajo una nueva metodología de participación ciudadana la cual tuvo como objetivo promover una comunicación en doble vía, donde los participantes pudieron reconocer la gestión que hace CENS y aportar sugerencias en pro de prestar un mejor servicio y contribuir al propósito empresarial. En estos espacios se socializaron 3 temas específicos:

  A. Energía recargable.
  B. Programas de Educación al Cliente.
  C. Herramientas de autogestión para la atención de los usuarios.

Se dieron a conocer los beneficios de estas iniciativas y las personas impactadas; por su parte las comunidades evaluaron las estrategias y suministraron recomendaciones y sugerencias para la mejora de las mismas.

Componente 4: Atención al ciudadano

Se destaca que durante la vigencia 2021, CENS implementó iniciativas de innovación tecnológica en sus canales de atención, buscando mejorar la atención del cliente, dentro de los desarrollos realizados resaltamos los siguientes:

CENS AL ALCANCE **DE TU MANO**

Nuevas **alternativas de atención** para nuestros usuarios

1 Tu factura en una llamada

Del 17 de marzo al 31 de diciembre de 2021

- Los usuarios usaron este servicio 53.505 veces, en promedio 5.672 veces por mes
- Se entregaron 11.526 duplicados de factura.

2 Comunícate con CENS desde tu Whatsapp

Del 11 de mayo al 31 de diciembre de 2021

- **11.521** usuarios se contactaron con CENS desde WhatsApp
- Se realizaron **233.428** transacciones (preguntas y respuestas
- de Bot Lucía).
- La opción más usada por los usuarios es la número 1: **"Saldo y pago de tu factura".**

3 Asesor Virtual de CENS

Enero a diciembre 2021

- Se habilitó el uso de Asesor Virtual **desde el celular.**
- Se atendieron **34.480** turnos por este canal. Un promedio de **2.873** mensuales.
- Los usuarios esperaron **en promedio 5:27 minutos** en la sala **de espera virtual para ser atendidos**

4 Portal de Auto Gestión CENS

Desde mayo a 31 diciembre de 2021

- Se registraron **1.323** usuarios y **1.934** cuentas.
- Se radicaron **96 solicitudes** así: **76 peticiones, 18 reclamos y 2 quejas.**

Estas herramientas contribuyeron con la satisfacción del cliente, mejorando su experiencia y promoción en la autogestión de los trámites con CENS, descongestionando los canales tradicionales de atención y posibilitando la disminución de tiempo y esfuerzos de los clientes a la hora de acudir a los mismos.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

En el 2021 CENS continuó fortaleciendo el relacionamiento con los grupos de interés externos, a través de la gestión de medios de comunicación propios en la interacción con los usuarios aprovechando las nuevas tecnologías.

Uno de los canales de comunicación más destacados de la empresa en 2021 fue el programa radial institucional **ALÓ CENS** en donde se emiten mensajes pedagógicos relacionados con la prestación del servicio de energía. Este programa tiene un universo de cien mil oyentes en 35 municipios del área de influencia de CENS, y en 2021 se transmitieron 93 programas en vivo.

También, se cuenta con el programa de **Buenas Energías Digital** es el espacio institucional de CENS en las plataformas digitales, en 2021 se consolidó y presentó a través de la red social Facebook todos los avances, planes y proyectos de la compañía que benefician a los usuarios. El programa también resaltó las cualidades turísticas, naturales y gastronómicas de las poblaciones del área de influencia de la empresa. En total se emitieron 46 programas durante la vigencia.

Y las redes sociales de CENS fueron uno de los canales de comunicación más activos y de uso masivo por parte de los internautas. En esta vigencia la empresa tuvo un gran impacto en publicaciones diarias en Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube que llegaron a más de 83 mil seguidores que interactúan y siguen las cuentas oficiales de la compañía.

Además, durante el año 2021 se desarrollaron las siguientes campañas de comunicación:

A metros del riesgo eléctrico: Busca concienciar a los usuarios sobre la importancia de respetar las distancias de seguridad y evitar accidentes eléctricos.

La Buena Energía: Se destacan noticias importantes de la compañía y de alto impacto para los grupos de interés.

Acceso y **comprabilidad**

Tema material

7 ENERGÍ ASEQUIBLE Y NO CONTAMIANTE

Grupo de interés

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

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2

¿Por qué es importante?

103-1

El acceso a un servicio de energía eléctrica confiable y continúo aporta al mejoramiento de la calidad de vida de la población, en aspectos como salud, educación, empleo, conectividad y digitalización, permitiendo el apalancamiento de la industria y otros sectores económicos para el desarrollo de los territorios.

CENS reconoce la importancia del servicio de energía en la vida de las personas, es por esta razón que realiza gestiones relevantes que permiten lograr el acceso universal al servicio de sus clientes y usuarios con ofertas acordes a sus condiciones económicas, permitiéndoles disfrutar y mantener un servicio con calidad y seguridad.

¿Cómo lo gestionamos?

103-2

Universalización del servicio

Para CENS este concepto es entendido como las soluciones de acceso y comprabilidad del servicio de energía, el cual se convierte en aporte esencial al desarrollo de los territorios y representa alto valor social para la organización y sus grupos de interés.

A continuación se relaciona el indicador de universalización de los últimos tres años:

Universalización del servicio – Energía (%)		
2019	2020	2021
92.83%	93.86%	93.95%

Cobertura

El ICEE es el Indicador de Cobertura de Energía Eléctrica, definido como la relación entre el número de usuarios del servicio de energía eléctrica y el número de viviendas proyectadas en el área de influencia.

A nivel general para el año 2021 el ICEE total fue de 95.20%. En la siguiente tabla se desagrega el índice de cobertura por área rural y urbana de los últimos tres años:

Año	ICEE Urbano	ICEE Rural	ICEE Total
2019	98.54%	74.51%	93.98%
2020	99.82%	72.47%	94.51%
2021	99.70%	75.31%	95.20%

El cumplimiento de los indicadores de universalización y cobertura se apalancan a través de la implementación de las siguientes iniciativas que facilitan a los usuarios el acceso al servicio de energía y su comprabilidad:

Proyecto de Electrificación Rural

GRI 203-2

Para el desarrollo de proyectos de electrificación rural, en el 2020 se gestionó un contrato con el Ministerio de Minas y Energía para la ejecución de proyectos con recursos FAZNI y FAER. El objetivo principal es la energización de 3.840 viviendas del sector rural, 3.558 con red convencional y 282 con soluciones solares fotovoltaicas individuales, en 10 municipios del área de influencia de CENS.

En el 2021 se validó el 100% de los beneficiarios del proyecto, se gestionaron los permisos de construcción y se adelantaron procesos de contratación; además se identificó que para la ejecución se requieren recursos adicionales, por tanto, CENS en su compromiso con el desarrollo de las zonas rurales del departamento dispuso aproximadamente COP$ 10.700 millones con el objeto de permitir el desarrollo del proyecto durante la vigencia 2022.

Población sin servicio: Acceso en asentamientos humanos

GRI 203-2

En 2021, se logró la vinculación de 2.893 nuevos suministros en asentamientos humanos y usuarios dispersos, con una inversión de COP$ 9.287 millones. Los sectores más representativos fueron Buenavista (corregimiento Filogringo) en la regional Tibú, Barrio Rudesindo Soto de la regional Cúcuta, municipio El Tarra en la regional Ocaña y asentamiento humano Villanueva en la regional Aguachica.

Regional	2019	2020	2021
Cúcuta	1341	720	778
Pamplona	2	145	9
Tibú	1.482	1.023	466
Aguachica	349	675	576
Ocaña	351	741	1.064
TOTAL	**3,525**	**3,304**	**2.893**

En relación con la gestión realizada se obtuvieron los siguientes logros:

- Realización de 62.477 revisiones de una meta de 43.000, obteniendo un porcentaje de ejecución del 145%.
- Recuperación de energía operativa de 18,460 GWh frente a una meta de 14GWh y por vía administrativa de 7.341 GWh
- Ejecución de COP$ 9.287 millones del Plan de Inversiones CREG015 de una meta COP$ 6,323 millones.

Programa habilitación de viviendas

GRI 203-2

El Programa de Habilitación Viviendas tiene como objetivo ampliar la cobertura del servicio principalmente a aquellos hogares con recursos limitados. Durante la vigencia 2021 se vincularon 14.871 nuevos usuarios, con una inversión de COP$ 1,843 millones

Habilitación Viviendas - Energía			
Indicadores	**2019**	**2020**	**2021**
Instalaciones conectadas	8.727	7.457	14.871
Personas beneficiadas	27.054	23.117	40.176
Inversión (COP millones)	1.613	1.268	1.843

Energía recargable

Durante el año 2021 se vincularon 4.763 usuarios a la oferta de energía recargable, de los cuales 2.350 corresponden al segmento de riesgo por no pago, y 2.407 a asentamientos humanos.

Energía Recargable			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Instalaciones conectadas	3,885	3,568	4,763
Personas beneficiadas	12,043	11,060	14,765
Inversión (COP millones)	430	795	2,147

Paga a tu medida

En la vigencia 2021 se logró la vinculación de 2.010 clientes, cantidad que aumentó en un 69% respecto al año 2020. Con esto se dio cumplimiento a la meta anual superándola en un 10%.

Paga a tu medida			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Clientes vinculados	1.347	1.189	2.010

Planes de financiación

GRI 203-2

En el año 2021 se realizaron 30.382 visitas persuasivas a los usuarios con el fin de normalizar sus deudas ofreciendo alternativas de pago diseñadas por la empresa para la normalización de las obligaciones adeudadas y continuidad en la prestación del servicio de energía.

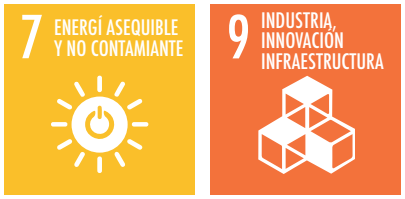
Las financiaciones presentaron una disminución del 88% con respecto al año anterior, dado que en el año 2020 se aplicaron los diferidos automáticos para dar cumplimento al decreto 517 expedido por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19. Esta estrategia contó con una participación del sector residencial del 83% especialmente los estratos 1 y 2, además disminuyó en un 9% la cantidad de usuarios morosos.

El valor financiado disminuyó en un -24% en comparación con el año 2020, dado a que en el año 2021 se pudo evidenciar una reactivación económica, además a través de la casa de cobranza en sus gestiones incentiva principalmente los abonos y pagos parciales para el financiamiento de las deudas.

Financiación de cuentas y morosidad			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Servicios en morosidad - Residencial	30,462	53,750	41,866
Servicios en morosidad - No residencial	3,642	5,238	4,785
Total servicios en morosidad	**34,104**	**58,988**	**46,651**
Clientes financiados	40,520	263,880	31,469
Valor financiado (COP millones)	15,935	63,639	48,053

Calidad y seguridad **de los productos y servicios**

Tema material



Grupo de interés

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

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

103-1

La calidad es un elemento esencial en el suministro del servicio de energía eléctrica en el que se busca satisfacer las expectativas de los clientes y usuarios, y dar cumplimiento a los requerimientos de regulación y control, orientados a la continuidad y seguridad del servicio, integrando eficiencia, calidad y sostenibilidad.

¿Cómo lo gestionamos?

103-2, 103-3

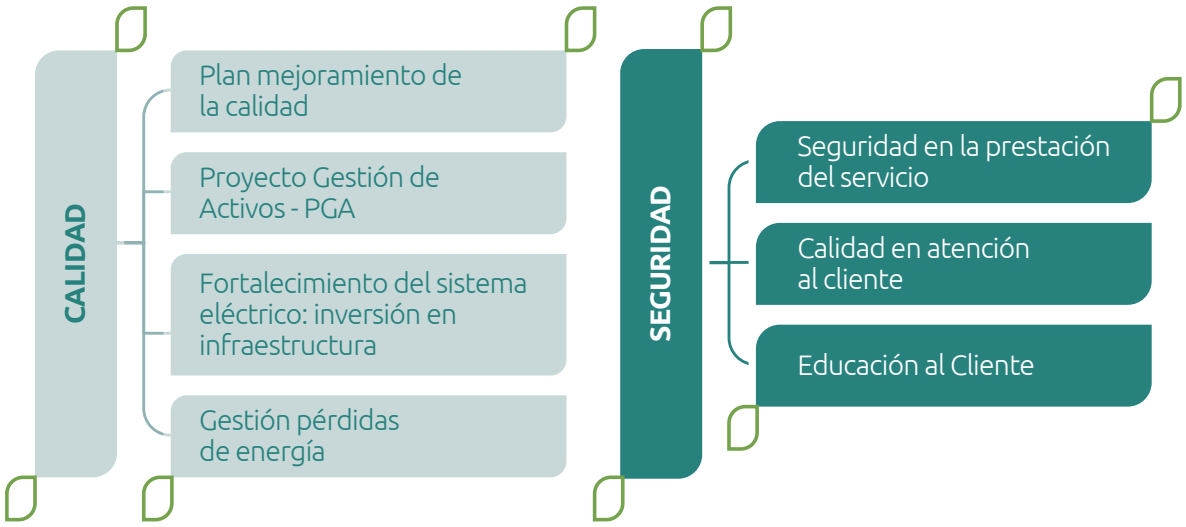
En cumplimiento con lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018 y con el fin de garantizar la prestación de servicio en toda la zona de influencia, CENS implementó durante el año 2021 un Plan de Inversiones donde a través del desarrollo de proyectos de infraestructura busca asegurar los ingresos del operador en el mediano plazo, garantizar la atención de la demanda, disminuir las pérdidas de energía y aumentar la calidad del servicio a los usuarios.

Para esta vigencia se realizaron inversiones por un valor de COP$ 71.322 millones, a través del desarrollo de obras de expansión, reposición, mantenimiento de redes y subestaciones, atención de cobertura, gestión y control de pérdidas de energía y modernización de la infraestructura tecnológica y locativa. Además, se inició la construcción del proyecto subestación San Roque y sus redes de conexión, que entrarán en operación en el 2.024.

Las acciones mencionadas anteriormente contribuyen a la confiabilidad del sistema eléctrico y disminución de fallas y daños en las redes. En la siguiente tabla se relaciona de manera detallada la inversión realizada:

Plan de Inversiones 2021			
Concepto	**Acumulado-2021**		**Cumplimiento Acumulado %)**
	Meta	**Ejecución**	
Reposición subestaciones y líneas	13,002	8,876	68%
Expansión subestaciones y líneas	4,633	1,682	36%
Reposición de redes	29,116	33,661	116%
Reposición transformadores distribución	1,139	1,177	103%
Automatización redes distribución	1,567	1,891	121%
Proyecto Repotenciaciones	14,844	1,151	8%
Expansión	2,020	1,198	59%
Electrificación Rural	3,236	21	1%
Control de pérdidas de energía	22,015	19,573	89%
Consolidación Centros de Control	1,045	832	80%
Subestación San Roque	2,102	1,241	59%
Línea Culebra - San Roque 34.5 kv	389	18	5%
Total inversión infraestructura	**95,746**	**71,322**	**74%**

Por otra parte, CENS desarrolla diferentes proyectos, estrategias y acciones enfocadas en mejorar la calidad y seguridad del servicio de energía que presta a sus usuarios, dentro de las cuales se encuentran:

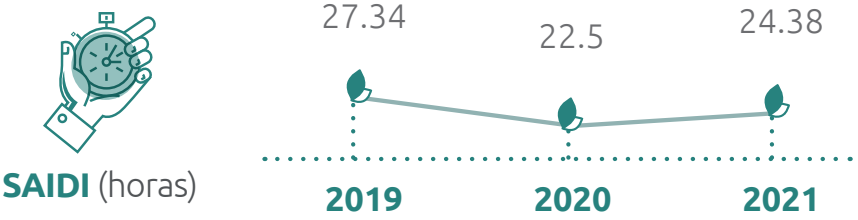


Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio

EU-28, EU-29

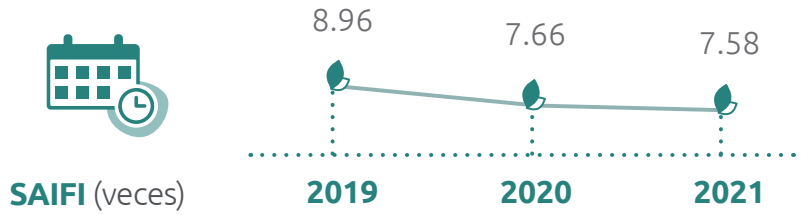
En la gestión de la calidad del servicio se incluye la cantidad de tiempo que un usuario cuenta con el servicio de energía, esto se mide con los indicadores SAIDI y SAIFI, los cuales permiten la mejora continua de la calidad del servicio y el cumplimiento de las exigencias establecidas por el ente regulador.

Para el cierre del año 2021 el indicador SAIDI finaliza con un valor de 24.38 horas, estando 2.4% por encima de la meta establecida, este comportamiento se asocia a la inercia que traía el indicador desde el año 2020 debido a las dificultades que trajo la pandemia donde se presentó una sub-ejecución de las actividades para el mejoramiento de la calidad media, a pesar de esto se logró la captura de incentivos ya que el indicador estuvo un 25% por debajo de la meta regulatoria.



SAIDI (horas)

El indicador SAIFI mide la frecuencia media de interrupción por usuario, finaliza el año 2021 con un valor igual a 7.58 veces lo que corresponde a un 15% por debajo de la meta establecida por el regulador. Con respecto al año anterior, el SAIFI obtuvo una mejora de (0.07 veces), esto debido a la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio.



Algunas de las actividades que impactan el resultado de estos indicadores están relacionadas con la intervención, reposición y mantenimiento de circuitos críticos, las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tareas realizadas	(%) cumplimiento
Reposición de circuitos críticos	77.1%
Inspección de circuitos	91.2%
Mantenimiento (podas)	79.1%
Coordinación de protecciones de circuitos críticos	101.3%
Aprovechamiento de consignas	65.6%
Inspección SPT's	90.7%

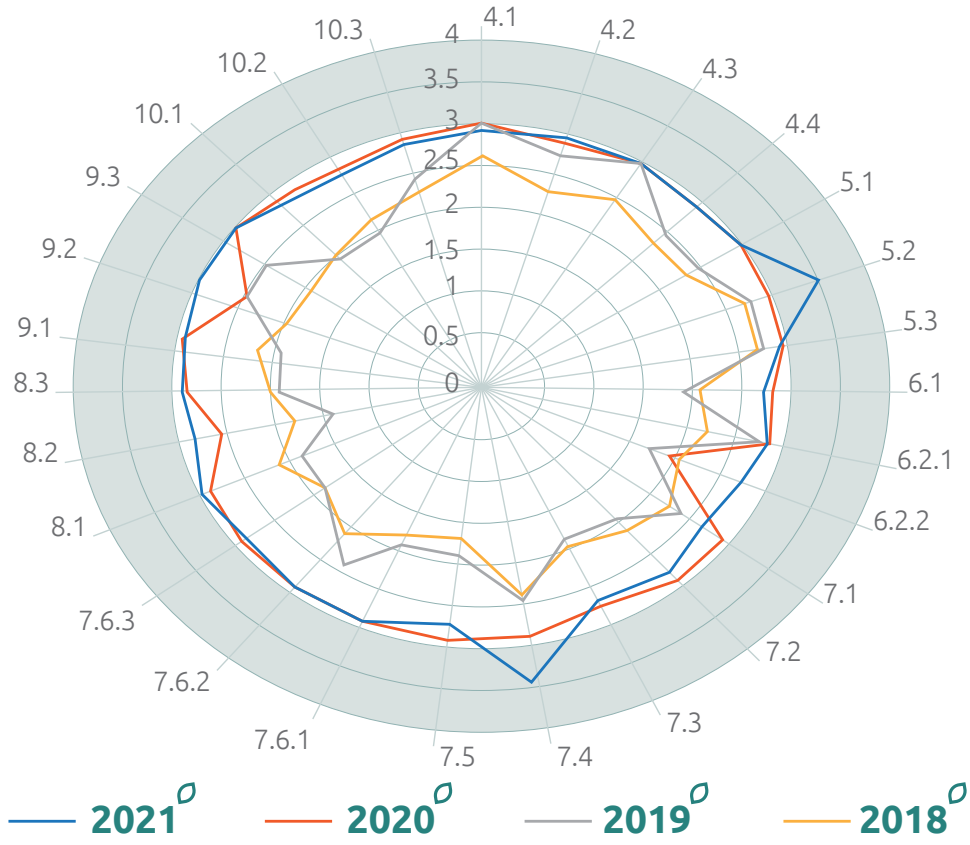
Proyecto de Gestión de Activos – PGA

El PGA está relacionado con la gestión del ciclo de vida de los activos físicos de la organización con el fin de maximizar su valor abarcando todos los procesos, desde la incorporación hasta su desmantelamiento.

Para la implementación y certificación de un sistema de Gestión de Activos bajo la norma NTC ISO 55001:2015, CENS avanzó en la meta del proyecto a corte 2021 con un valor de 86.69% y una eficiencia del 98.43%.

En esta vigencia se destaca el cumplimiento de hitos asociados a: La incorporación de las reglas de negocio, la actualización del PEGA , la sensibilización e implementación de la metodología Manejo del Cambio con equipos de trabajo, creación de plantilla de cálculo de salud de los activos y ejecución del comité de análisis de fallas. Así mismo, se logró la captura de beneficios por un valor de COP$ 4.000 millones por la aplicación de prácticas de gestión de activos.

Nivel de Madurez 2018 Vs 2019 Vs 2020 Vs 2021



En esta vigencia, CENS alcanzó un grado de madurez por valor de 2.94, alcanzando un nivel cercano a la “competencia” que permite gestionar la certificación del Sistema de Gestión de Activos bajo la norma NTC ISO 55001:2015.

Fortalecimiento del sistema eléctrico: Sistema de Transmisión Regional – STR y Sistema de Distribución Local - SDL.

Proyecto San Roque (SDL): Tiene como objetivo la construcción de 34 km de red eléctrica a 34.5 kV y una subestación de energía. Durante el año 2021 se realizó una inversión de COP$ 1.242 millones equivalente a un avance del 28.47% representado en la gestión técnica, predial y ambiental, y la contratación para la adquisición de bienes y servicios. Este proyecto iniciará su etapa constructiva en el 2022.

Proyectos Transmisión de Energía: En esta vigencia se realizaron las gestiones administrativas pertinentes en la etapa de planeación de los procesos de contratación y adquisición de materiales para los proyectos de alta tensión (115 kV) Tibú – Planta Zulia y Convención – Tibú. Además, se obtuvo por parte de la Corporación Autónoma Regional la licencia ambiental para el proyecto Tibú- Planta Zulia.

Gestión de Subestaciones y Líneas

La gestión de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas estuvo enfocada en las necesidades del sistema eléctrico a través de metodologías de priorización por criticidad de activos, necesidades de reposición y expansión, proyectos de normalización de subestaciones, criterios de cargabilidad y antigüedad de activos. Los principales logros fueron los siguientes:

- Ejecución del Plan de Reposición de Activos en subestaciones y líneas y el plan de inversiones CREG 015 por valor de COP$6.681 millones en unidades constructivas.
- Construcción de salas de control y protecciones.
- Intervención de activos centralizados en 16 subestaciones.
- Construcción de la subestación de interconexión Guadua, en un nivel de 34.5 kV, en donde se conectará el proyecto de generación fotovoltaica Termotasajero Solar II que fortalecerá la confiabilidad de sistema.
- Se cumplió el indicador de Traslado de Operación en un 80%.

Mantenimiento en redes de distribución.

Respecto al sistema de distribución en el año 2021 se dio cumplimiento a las metas establecidas, aportando significativamente al plan de inversiones y los indicadores de calidad del servicio. Dentro de la gestión se destacan los siguientes resultados:

- Reposicion de mas de 3.400 postes de madera por estrucuras en fibra de vidrio.
- Reposición de 6.000 elementos de protección (Cortacircuitos y DPS).
- Reposicion de 2.000 elementos de Línea.
- PQRS: Atención y gestion oportuna de más de 5.000 PQRS asociados a mantenimiento.
- Inspección y mantenimiento de 700 km de redes.
- Renovacion parque automotor. Adquisición nuevo vehículo para Linea Energizada.
- Fortalecimiento con nueva cuadrilla de Línea Energizada.
- Inicio en la adopción e implementacion de metodologías de Gestión de Activos.

Gestión de pérdidas de energía

Los programas de reducción y control de pérdidas están orientados a minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones fraudulentas. Las conexiones ilegales atentan no sólo contra la continuidad del servicio, sino que también se convierten en un riesgo para la seguridad de los mismos infractores y de los grupos poblacionales cercanos a este tipo de redes.

Producto de la reactivación del sector productivo y de los consumos de los usuarios del Mercado Regulado de CENS, el cierre del año 2021 presentó un aumento del 5.15% en el transporte de energía por parte del operador de red (OR) lo que representa una energía adicional por 96.53 GWh/año, comparado con el año anterior. Adicionalmente las ventas de energía crecieron 4.76% equivalente a una energía de 77.81 GWh/año. Por lo tanto, la diferencia entre las tasas de crecimiento de las entradas y salidas de energía reflejó un incremento de las pérdidas del OR en 7.88% correspondiente a 18.72 GWh/año.

Con estas variables se obtiene un indicador total de pérdidas del OR de 13.17%, lo que muestra una situación marcada por las dificultades operativas que impidieron tener una mayor presencia en zonas de difícil gestión y de no intervenir los asentamientos humanos con gran número de familias.

Indicador Pérdidas Técnicas de Energía del OR
GRI EU12

Concepto	2019	2020	2021
Indicador Pérdidas (%)	11.91	12.81	13.17

Seguimiento a incidentes de riesgo eléctrico

CENS desarrolla planes de prevención, mitigación, control de riesgos y contingencias para el manejo de eventos buscando garantizar la integridad de la infraestructura y la seguridad de empleados, usuarios y comunidad.

Lo anterior se evidencia en una reducción de accidentes en los últimos tres años. Para la vigencia 2021 se presentaron 8 eventos por origen eléctrico que fueron reportados al Sistema Único de Información - SUI, tal como lo establece el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE. A continuación, se relacionan la cantidad de eventos presentados:

Accidentes en la prestación del servicio - (Cantidad o número) GRI EU25			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Accidentes a: Personas quemadas por accidentes eléctricos	9	6	5
Accidentes b: Muertes por accidentes	3	3	3
Accidentes c: Personas accidentadas	**12**	**9**	**8**
Incidentes o reclamaciones (Cantidad o número) GRI 417-3, 419-1			
Incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos	1.562	0	1.106
Multas por incumplimientos normativos	1	0	1
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor de la empresa	0	0	0
Incidentes por muerte, finiquitados en el año a favor del reclamante	1	0	0
Incidentes por muerte, recibidas en el año	1	1	3

Incidentes o reclamaciones (Cantidad o número) GRI 417-3, 419-1			
Concepto	**2019**	**2020**	**2021**
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor de la empresa	387	276	357
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante	39	47	4
Incidentes o reclamaciones por daños a bienes o enseres, recibidas en el año	425	365	369
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año	6	4	22
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de la empresa	4	2	23
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante	0	0	0
Recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	2,038	2,149	2,463

Calidad en la atención al cliente

CENS cuenta con diferentes esquemas de atención que permiten resolver todos los requerimientos de los usuarios, como oficinas de atención presencial, línea de atención telefónica gratuita, atención escrita a través de carta, canales digitales, atención especializada a constructores y administradores de copropiedad.

La gestión realizada en esta vigencia buscó diseñar alternativas y soluciones a nivel interno para disminuir las inconformidades del usuario y propender por una atención integral al cliente, siendo posible continuar con la innovación tecnológica a fin de lograr una experiencia satisfactoria de los usuarios en su relación con la empresa.

A continuación, se relacionan las 4 nuevas alternativas que tienen los usuarios para realizar trámites desde cualquier dispositivo:

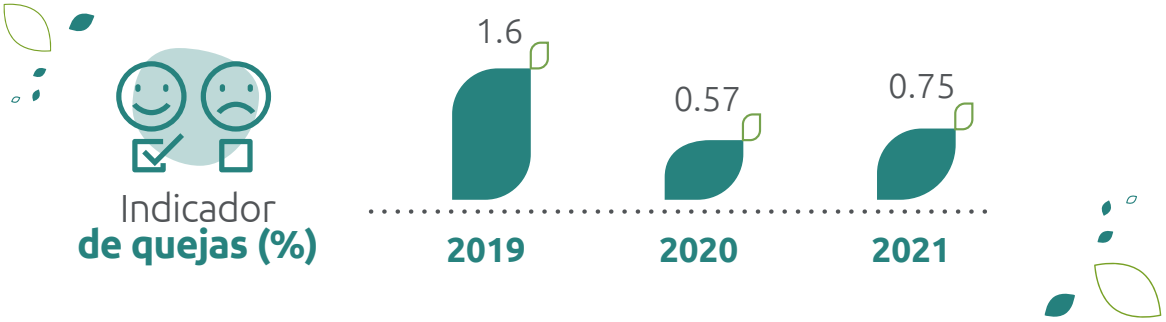
Tu factura en una llamada:
- Se entregaron 11.526 duplicados de factura.
- Los usuarios han usado este servicio 53.505 veces.
- En promedio lo han usado 5.672 veces por mes.

WhatsApp Bot Lucía
- 233.428 transacciones realizadas (preguntas y respuestas de Bot Lucía).
- 11.521 usuarios han conectado con CENS desde WhatsApp.
- La opción más usada por los usuarios es la número 1 "Saldo y pago de factura".

Asesor virtual CENS
- Atención de 34.480 turnos por este canal. Un promedio de 2.873 mensuales.
- Los usuarios han esperado en promedio 5:27 minutos en la sala de espera virtual para ser atendidos.
- Se habilitó el uso de Asesor Virtual desde el celular.

Portal de Autogestión CENS
- Se registraron 1.323 usuarios y 1.934 cuentas
- Se radicaron 96 solicitudes: 76 peticiones, 18 reclamos y 2 quejas

Quejas y reclamos



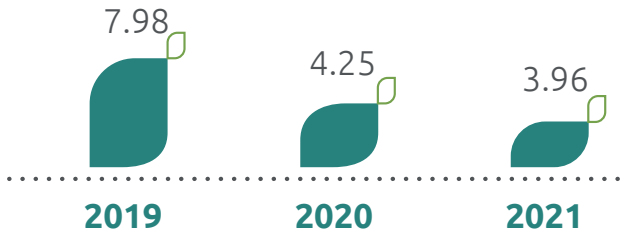
Para la vigencia 2021 el indicador de quejas fue de 0.75 reflejando cumplimiento frente a la meta establecida de 1.45; sin embargo, se evidencia una variación de 0.18% con relación al 2020 al pasar de 0.57 a 0.75, este aumento se dio principalmente por la normalización progresiva de la operación y la implementación de nuevas alternativas de contacto relacionadas con canales de atención a usuarios, incrementando las inconformidades acumuladas.

De igual manera este indicador se vio afectado por los cambios climáticos que se dieron en el 2021 tales como lluvias torrenciales y descargas eléctricas que afectaron la prestación del servicio y por consiguiente quejas por “Demora en reparar daño” o “inconformidad con trabajos realizados”.

Descripción	2019	2020	2021	Variación
Quejas imputables	1.020	369	508	27%

El indicador de reclamos culmina la vigencia 2021 con un resultado de 3.96 cumpliendo con la meta establecida de 9.

Indicador
de reclamos (%)



Descripción	2019	2020	2021	Variación 2020-2021
Reclamos atribuibles	5.089	2.786	2.741	-2%

Estrategias de Educación al Cliente

Durante la vigencia 2021 se realizó una inversión de COP$ 1.152 millones para el desarrollo de diferentes estrategias de Educación al Cliente y Gestión Social, con el fin de promover el uso legal, seguro y eficiente de la energía, así como el conocimiento de la factura, derechos y deberes de los usuarios, novedades tarifarias y cuidado del medio ambiente, con la participación de 82.063 personas. Las actividades realizadas fueron:

- Jornadas de relacionamiento
- Estrategias con líderes comunitarios
- Educación en torno al proyecto Facturación en Sitio
- Segmento Gobierno
- Cuidamundos en casa
- Relacionamiento dignatarios JAC
- Formación a vocales de control y técnicos electricistas
- Visitas y formación a trabajadores de segmento empresa
- Diplomado virtual se servicios públicos y desarrollo comunitario
- Capacitación estudiantes universitarios
- Conoce tu consumo
- Educación en localidades

Tarifas y **precios**

Tema material

7 ENERGÍ ASEQUIBLE Y NO CONTAMIANTE

Grupo de interés

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

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

103-1

Gestionar la tarifa para CENS es de gran relevancia ya que busca mitigar el impacto económico en los usuarios relacionado con el valor de la factura, a través de diferentes acciones como la compra eficiente de energía y estrategias educativas enfocadas en el uso eficiente, las cuales permiten el disfrute del servicio evitando la suspension por altos consumos, al tiempo que se aminora el impacto ambiental.

¿Cómo lo gestionamos?

103-2 – 103-3

Compras eficientes de energía

Aplicación opción tarifaria

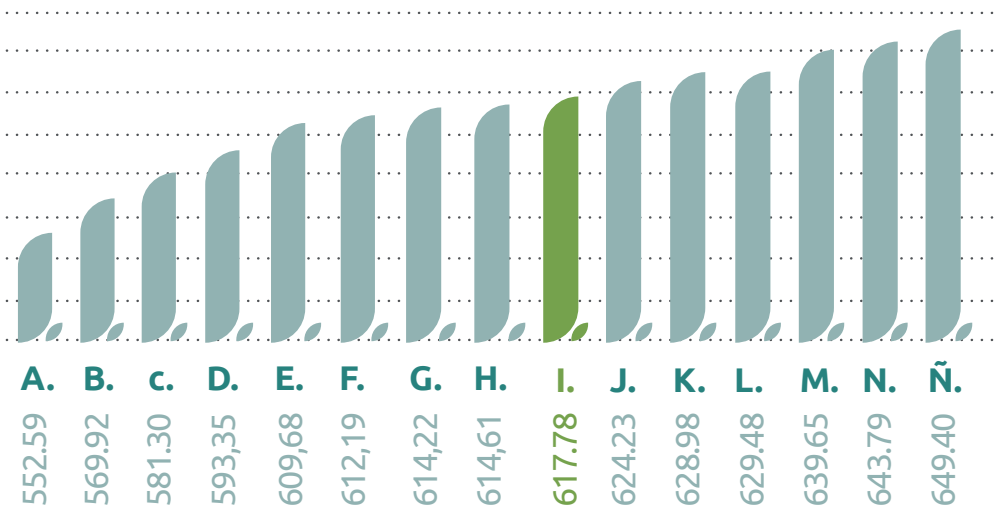
Educación en uso eficiente

Compras eficientes de energía

CENS realiza compras eficientes de energía, en esta vigencia se logró comprar energía a $233/kWh, siendo un 4% menor al promedio nacional que fue de $243/kWh, demostrando el compromiso y la buena gestión de compra que se traslada como beneficio a un menor valor por cada kWh consumido por parte de los usuarios.

Vigencia	Valor promedio de tarifa ($/kWh)
2019	534.86
2020	592
2021	617.78

Valor Promedio **Cu 2021**



A. Ruitoque
B. Afinia
C. Codensa - Bogotá
D. EPM - Medellín
E. ESSA - B/manga
F. EDEQ - Quindio
G. Emcali - Cali
h. EBSA - Boyacá
I. CENS - Cúcuta
J. Enelar - Arauca
K. EPSA - Valle
L. CHEC - Caldas
M. Enertolima - Tolima
N. EEP - Pereira
Ñ. Electrohuila - Huila

La energía **gestionada**

GRI EU6

Energía comprada	
Año	GWh
2019	1,516
2020	1,512
2021	1,563

Energía Vendida	
Año	GWh
2019	1,240
2020	1,277
2021	1,308

Compra 2021 por Contrato 1,311 GWh y en Bolsa 252 GWh = 1,563 GWh

La empresa también adelantó procesos de compra de fuentes no convencionales de energía renovable que ayudarán a limpiar la matriz energética, aportando a la sostenibilidad y el medio ambiente, contratando parte de la energía que empleará hasta el año 2037.

Aplicación opción tarifaria

Durante esta vigencia el Costo Unitario tuvo un incremento del 11.1%; no obstante, desde febrero de 2020 CENS aplica la opción tarifaria de acuerdo a la Resolución CREG 012/20 que mitiga el crecimiento a solo un 6.7%, incrementando el Costo Unitario de manera progresiva en un 0.6% mensual.

Estrategias educativas en uso eficiente

CENS promueve la sensibilización sobre el uso eficiente de la energía, apuntando a que clientes y usuarios hagan uso óptimo del recurso energético. Durante el 2021 las acciones de educación al cliente desarrolladas buscaron impactar a diferentes grupos poblacionales con iniciativas como cuidamundos en colegios, jornadas educativas con población adulta y educación por medio de diferentes espacios y canales de comunicación para población en general, entre otras con las cuales se impactaron a 82.063 personas aproximadamente.

Contratación Responsable **para el Desarrollo Local**

Tema material

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Grupo de interés
- Comunidad
- Estado
- Proveedores y Contratistas

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2

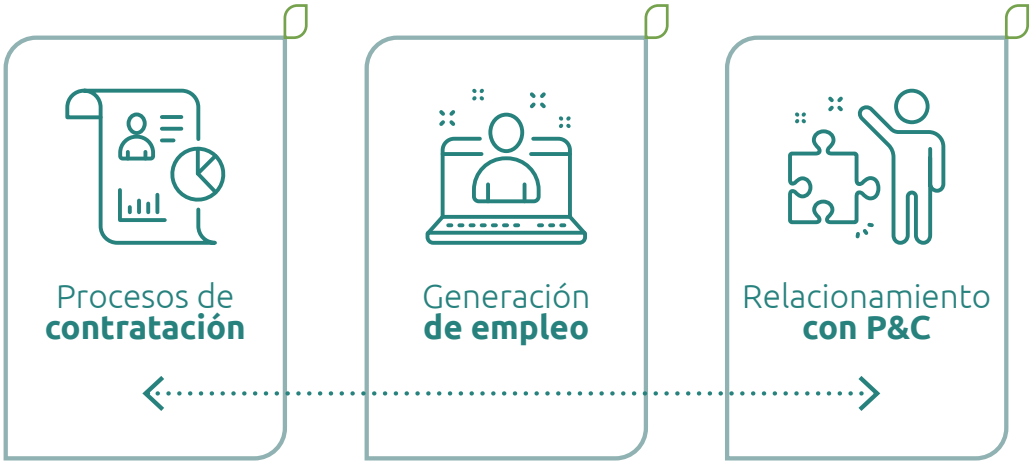
¿Por qué es importante?

103-1

CENS es una organización comprometida con el desarrollo de los territorios que hacen parte de su área de influencia, es así como dentro de su estrategia de sostenibilidad se incorporan acciones enfocadas en mejorar los procesos de contratación local, generación de empleo y el fortalecimiento del relacionamiento con proveedores y contratistas, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la sostenibilidad de la región.

¿Cómo lo gestionamos?

103-1, 103-2



Procesos de contratación

En la vigencia 2021 se gestionaron 370 contratos por un valor de COP$ 255.724 millones incrementándose en un 71.14% respecto al año anterior. Con el propósito de contribuir a la contratación local/regional se adjudicaron 76 contratos por COP$ 40.929 millones el cual representa el 16% del valor total.

Tipo de proveedor	Contratos	Prespuesto Cop$ millones
LOCAL	76	$ 40,929
REGIONAL	0	$ 0
NACIONAL	293	$ 213,492
EXTRANJERO	1	$ 1,302
TOTAL	**370**	**$ 255,724**

En esta vigencia se presenta una disminución en el porcentaje de participación de proveedores locales-regionales, debido a la adquisición de bienes bajo el esquema de compras conjuntas con el Grupo EPM, procesos que por sus cuantías limitan la participación de proveedores de la región.

Generación de empleo

CENS contribuyó a la generación de empleo en la región a través de la vinculación de 68 nuevos trabajadores de planta para un total de 668 y por parte de firmas contratistas 1.975 trabajadores, incrementando los porcentajes en 11% y 6% respectivamente, en comparación con el año anterior.

Concepto	Vigencia		
	2019	2020	2021
Trabajadores planta	571	600	668
Trabajadores contratistas	2.141	1.863	1.975
Aprendices y estudiantes en práctica	89	62	52

Relacionamiento con Proveedores y Contratistas

El plan de relacionamiento con proveedores y contratistas tuvo como objetivo construir relaciones de confianza, cercanas y cálidas. En esta vigencia se desarrollaron diferentes espacios en donde se compartieron temas de interés, dentro de los cuales se encuentran:

Tipo de evento	Nombre del evento	Temas	Asistentes
Eventos conjuntos (2)	Espacio relacional Proveedores y contratistas local-regional CENS-ESSA	Cambios ingreso aplicativo Te Cuento Compra Menor, Subasta Electrónica, PEC 2021 CENS-ESSA, Rendición de cuentas 2020 CENS-ESSA, Conversatorio con gerentes	101
	Encuentro Proveedores y contratistas Grupo EPM	Ofertas de energía solar y movilidad eléctrica, Plan de inversiones, Plan Empresarial de Contratación CENS 2022	83
Participación en eventos gremiales (3)	Yo Compro en Mi Norte - Cámara de Comercio.	Proceso de contratación CENS y pasos inscripción en aplicativo Ariba, dirigido a empresarios de la región. Relacionamiento comercial.	24 empresas
	Segunda macro rueda de negocios “Proveedores y Sector de Servicios Públicos y Comunicaciones” de la ANDESCO	Proceso de contratación CENS y pasos inscripción en aplicativo Ariba	11 empresas
	Facebook live del Banco del Progreso de la Alcaldía municipal de Cúcuta	Proceso de contratación CENS y pasos inscripción en aplicativo Ariba	41

Fortalecimiento de canales de atención con Proveedores y Contratistas

Con el fin del fortalecer los canales de atención con P&C, se llevaron a cabo durante el año 2021 las siguientes actividades:

Boletín informativo P&C (bimestral):
Se generaon 6 boletines, buscando una mayor socialización en temas de interés, estos boletines son remitidos de manera bimensual.

Un jueves al mes:
Se dispuso un espacio para dar a conocer el proceso de contratación y los pasos para la inscripción como proveedor en Ariba. Se generaron 9 espacios y participaron 29 empresas.

Divulgación en **redes sociales** y mensajes semanales con los procesos de contratación planeados, abiertos y próximos a gestionarse a fin de promover la participación.

Derechos **Humanos**

Tema Material

Grupo de interés

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

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

El respeto de los derechos humanos se constituye como una norma de conducta a nivel mundial, la cual aplica para todas las empresas, en CENS la promoción y respeto de los DD.HH es un asunto de gran relevancia es por esto que hemos adoptado políticas y acciones que integren una debida diligencia en los diferentes procesos de la organización, logrando la apropiación de parte de todos los trabajadores y reduciendo los impactos que la operación pueda generar a los grupos de interés, con el fin de contribuir a la equidad y el desarrollo sostenible en la región.

¿Cómo lo gestionamos?

CENS en pro de generar una debida diligencia en Derechos Humanos ha establecido un proceso continuo de gestión enfocado en el compromiso público de respeto por los DDHH, identificación de riesgos, planes de tratamiento, formación constante y construcción de mecanismos para la atención de quejas y reclamos que permitan prevenir, mitigar, atender y reparar las acciones de su operación que puedan afectar la integridad de las personas.

A nivel de grupo se han establecido cinco (5) componentes encaminados a asegurar la transversalidad de la gestión de Derechos Humanos en toda la operación de la empresa y lo consagrado en los protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluido el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano.

La gestión empresarial de CENS en Derechos Humanos

2015 - 2016

- Adopción de la política de DDHH.
- Identificación del mapa de riesgos en DDHH.

2017

- Estrategia de interiorización de la política.
- Generación de capacidades.

2018

- Difusión de lineamientos de DDHH con Gente CENS , Proveedores y contratistas.

2019

- Diagnóstico de mecanismos de quejas y reclamos de CENS.

2020

- Construcción de nuevos mecanismos de QyR atento a DD.HH (P&C y Seguridad Física).
- Autodiagnóstico Guías Colombia.

2021

- Actualización de riesgos.
- Actualización de lineamientos de la política.
- Generación de capacidades.
- Construcción mecanismo de QyR en proyectos.
- Implementación del mecanismo de QyR para P&C y Seguridad.
- Plan cierre de brechas Guías Colombia.
- Gestión con comunidades étnicas.

Actualización mapa de riesgos en DDHH

En la vigencia 2021 se llevo a cabo el análisis de riesgos de Derechos Humanos de CENS, a través de la consultoría desarrollada por TRUST, la cual tuvo como objetivo actualizar el mapa de riesgos en derechos humanos y diseñar las estrategias preventivas y correctivas para mitigar impactos de vulnerabilidades posibles y reales en derechos humanos.

En esta consultoría se realizaron las siguientes actividades:

1. Revisión de información documental de CENS asociada a DD.HH.

2. Diagnóstico del entorno y de la operación de CENS, donde se realizaron:

- **16** entrevistas internas
- **64** encuestas a trabajadores CENS
- **23** encuestas a proveedores y contratistas
- **4** grupos focales a clientes, usuarios y comunidad
- **15** entrevistas a entidades externas

Producto de este trabajo se tiene el informe de la actualización de riesgos en DD.HH. y el Plan de Tratamiento para CENS para la ejecución a tres (3) años. Los riesgos identificados en esta vigencia son:

Matriz de Riesgos de Derechos Humanos

Probabilidad	Severidad: 1 Muy bajo	2 Bajo	3 Medio	4 Alto	5 Muy alto
5 Muy alto		R3, R8	R6, R9		
4 Alto		R12	R4	R13	R5
3 Medio		R10	R2, R7	R1	
2 Bajo					
1 Muy bajo		R11			

Nivel de riesgo	Escenario de riesgo
R5	Afectación al derecho a la vida y a la seguridad física por riesgo eléctrico.
R13	Afectación a derechos de víctimas solicitantes y/o restituidas.
R6	Afectación del derecho al trabajo en condiciones dignas y justas en la cadena de suministro.
R4	Afectación a los derechos del usuario por parte de contratistas.
R1	Afectación al derecho de la salud y vida digna de usuarios en condición de especial protección constitucional por la suspensión indebida, demoras y procedimiento.
R9	Afectación al Derecho colectivo de Espacio Público por infraestructura.
R2	Afectación a derechos de comunidades étnicas.
R7	Afectación al derecho al trabajo en condiciones dignas a nivel interno en la empresa.
R3	Afectaciones a la propiedad privada asociadas a servidumbres de hecho.
R8	Afectación al derecho de petición.
R12	Afectaciones al derecho de asociación.
R10	Afectación a derechos de las personas en razón de su género.
R11	Afectación al derecho a un medio ambiente sano.

Un análisis general de la matriz de riesgos para CENS permite evidenciar que, los altos niveles de probabilidad y tolerable de impacto de la mayoría de los riesgos tipificados en la presente consultoría, dan testimonio de las oportunidades de mejora que puede llevar a cabo la empresa en temas como riesgo eléctrico, seguimiento a cadena de suministro, identificación de impactos de la operación e implementación de enfoques diferenciales. Este ejercicio permite identificar por lo menos 5 elementos relevantes de entorno a los derechos humanos y la operación de CENS en el territorio.

Actualización de lineamientos de la Política de DDHH

En CENS la Política de Derechos Humanos del Grupo EPM fue aprobada en el año 2015, en la vigencia 2020 por parte de EPM se evidencia la necesidad de actualizar sus lineamientos, los cuales fueron aprobados por la Gerencia General de EPM. Producto de esta solicitud en 2021 CENS formalizó la actualización mediante la Decisión Empresarial 6400-021-2021 del 24 de mayo, con el propósito de mantener homologados los compromisos de gestión y respeto por los DDHH. Los cambios relevantes de los lineamientos estuvieron centrados en integrar la gestión en Equidad de Género en la política.

Generación de capacidades en DDHH

Con el fin de fortalecer la gestión de DDHH por parte de los trabajadores, en esta vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes acciones relacionadas con la generación de capacidades para gente CENS y Proveedores y Contratistas:

Espacio de formación	Asistentes	Organizador
Seminario Taller de gestoría técnica administrativa (Módulo de DDHH)	140 profesionales CENS	Equipo Cadena de Suministro
Curso de Derechos Humanos y empresas	24 profesionales CENS (Líderes de equipo y profesionales P2)	Pacto Global
Foro de Derechos Humanos y empresas	32 profesionales CENS	Grupo EPM

Indicadores asociados a DDHH Discriminación GRI 406-1 Formación GRI 412-2			
Indicador	**2019**	**2020**	**2021**
Casos de discriminación presentados	0	0	0
Porcentaje de trabajadores capacitados en DDHH	18,39%	7%	29%
Número de empleados de la empresa que recibieron capacitación	101	42	196
Sumatoria de las horas de formación multiplicadas por el número de empleados que participaron en la formación.	155	84	424

Adicionalmente, por medio de la estrategia “Cultura de Sostenibilidad” se realizaron difusiones internas y externas en temas relacionados con generalidades de Derechos Humanos y socialización de los mecanismos de Quejas y Reclamos para proveedores y contratistas y seguridad física.

Implementación de Mecanismos de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos

Con el fin de asegurar la debida diligencia, iniciamos la implementación y construcción de Mecanismos de Quejas y Reclamos atento a DDHH que permite asegurar su gestión. Durante el año 2021 se finalizó la construcción de la Guía para el Mecanismo de Quejas y reclamos atento a DDHH para proyectos de infraestructura la cual fue construida con el acompañamiento de los equipos de Atención Integral al Cliente y Gestión de proyectos de infraestructura quienes serán los responsables de su operación. Así mismo, se realizó la difusión de los mecanismos existentes de QyR para Seguridad Física y Cadena de suministro por medio de infografías (correo interno CENS, redes sociales) y mensajes en la factura (clientes y usuarios), con el fin de darlos a conocer e incentivar el uso de estos.

CENS cuenta con el Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a **Derechos Humanos** para **proveedores y contratistas.**

CENS comprometida con la incorporación en sus prácticas de respeto por los Derechos Humanos implementó el mecanismo dirigido a la atención de quejas y reclamos de empleados de proveedores y contratistas

El mecanismo atiende las siguientes tipologías de Quejas y Reclamos

Obligaciones laborales: asociado al pago de salario y prestaciones laborales de los trabajadores de los contratistas.

Trabajo infantil: relacionado con el empleo de mano de obra infantil por parte de las empresascontratistas.

Condiciones laborales: asociado a las condiciones del contexto laboral, dotación y equipo adecuado, seguridad industrial de los trabajadores de los contratistas.

Discriminación: asociado con el principio de no distinción, ni exclusión basada en sexo, orientación sexual, étnia, creencia religiosa u opinión política, condición social o económica, estado físico omental o estado civil.

Conoce los canales oficiales para la recepción de la Queja o Reclamo

Línea Telefónica
01 8000 522 955

App móvil de CENS Grupo EPM
“Contacto Transparente”

Correo Electrónico
contactotransparente@epm.com.co

Web
https://www.cens.com.co/
https://contactotransparente.epm.com.co/?site=4

Para realizar el seguimiento de este mecanismo se creó una RIC´s - Reuniones de Integración y Coordinación con el objetivo de cubrir todas las obligaciones empresariales en materia de DDHH y los distintos elementos que hacen parte de la debida diligencia, como la capacitación y sensibilización a gestores técnicos y administradores de contratos.

GRI 414-2

En esta vigencia se activó la sesión de la RIC, por comunicación del 09 de septiembre de 2021 relacionada con una situación de los trabajadores de una firma contratista, mediante la cual se presentó una queja por hacer uso indebido del poder de los dirigentes, frente a esta queja CENS realizó la gestión correspondiente según análisis definido en la RIC y se continúa en las respectivas revisiones.

Gestión de DDHH en Cadena de Suministro

Se adelantaron mesas de trabajo con el equipo de Cadena de abastecimiento y a la luz de las recomendaciones derivadas del autodiagnóstico de Guías Colombia, se definió un plan de acción que apunta al cierre de brechas identificadas, dentro del cual se priorizaron actividades como la sensibilización en debida diligencia y gestión en DDHH a contratistas y a gestores técnicos y administrativos de contratos. El plan se continuará desarrollando durante la vigencia 2022.

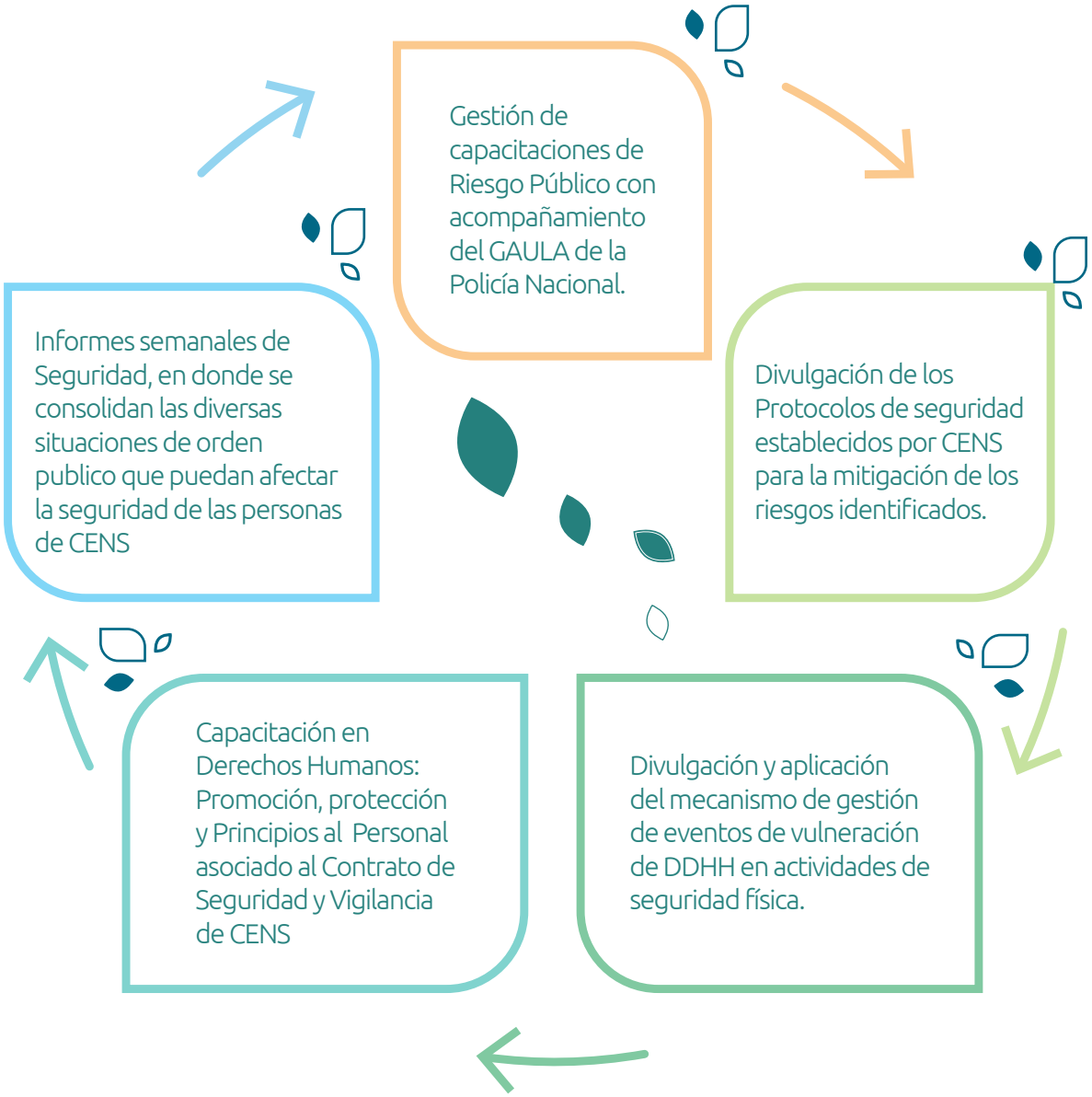
Gestión con comunidades étnicas

En 2020 CENS adopta la "Guía de relacionamiento con comunidades étnicas" con el propósito de integrarla en la gestión en 2021 se inicia un proceso de socialización de la misma con los diferentes equipos de trabajo, dentro de los que resaltamos Gestión de Proyectos de Infraestructura, Educación al cliente y gestión social y Control y Reducción de pérdidas de energía.

Seguridad y Derechos Humanos

CENS es consciente de la importancia que tiene el abordaje preventivo en Derechos Humanos, como parte del desarrollo de sus estrategias de seguridad. Por ello, y como principio empresarial, se adelantan de una manera cuidadosa las gestiones para asegurar la protección de las operaciones, los empleados y los bienes, tanto en las acciones desarrolladas por agencias de seguridad privada, como aquellas que se derivan del cumplimiento de convenios con la fuerza pública, en los casos en los que estos se establecen, acogiendo y aplicando la normatividad del país donde se desarrolle la operación.

Durante la vigencia 2021 desde el proceso de Seguridad Física se implementaron las siguientes medidas que aportan a la seguridad de la empresa:



Aplicación del mecanismo de gestión de eventos de vulneración de DDHH en actividades de Seguridad Física: en 2021 se recibió una queja de vulneración de Derechos Humanos por parte de un trabajador de un contratista vinculado a la empresa de Seguridad y Vigilancia que presta los servicios a CENS, a la cual se le hizo el respectivo seguimiento, control y cierre de la misma con el fin de ser garantes de los DDHH en toda la cadena de valor.

Gestión de DDHH en Seguridad Física
GRI 410-1

Indicador	2019	2020	2021
Cantidad de personal de seguridad - Capacitación en DDHH - Contratistas	82	93	91
Sumatoria de las horas de formación multiplicadas por el número de contratistas que participaron en la formación.	164	186	182
Número total de contratistas del personal de seguridad que labora para la empresa.	101	104	104

Proyectos de **ciudadanía corporativa**

Asunto complementario

El modelo de responsabilidad social del Grupo EPM promueve acciones directamente relacionadas con su papel de prestador de servicios públicos. Así mismo, de manera directa o a través de diferentes programas se realizan acciones que responden a las necesidades de las comunidades de las áreas en las que está inmerso: inversión social, programas y aportes a las políticas públicas que se enmarcan en el concepto de ciudadanía corporativa. De esta manera, la organización promueve el desarrollo en las comunidades, la inclusión dentro de la dinámica urbana, las actividades económicas y el acceso a la información y a las oportunidades culturales, educativas, sociales, laborales y económicas.

¿Cómo lo gestionamos?

Dentro de las acciones desarrolladas durante esta vigencia, se encuentran:

Proyectos sociales para las comunidades y clientes

Se apalancaron 10 iniciativas en alianza con diferentes entidades como alcaldías, iglesia y el SENA. Las propuestas se centraron en focos de innovación, apoyo a procesos productivos, proyectos con jóvenes, promoción de la cultura y prevención del riesgo eléctrico.

- **InnovAcción:** la segunda versión de esta iniciativa permitió movilizar el ecosistema de la innovación en torno a temas de eficiencias energéticas, promoción de energías no convencionales y mejoras para la operación y prestación del servicio brindado por CENS.
- **Apoyo asociaciones productivas:** CENS se unió a proyectos liderados por otras organizaciones como Asomunicipios, la Cruz Roja, y las alcaldías, especialmente en el Catatumbo, con el fin de seguir promoviendo una cultura de la legalidad y fortalecimiento del sector agrícola.
- **Diplomado en servicios públicos domiciliarios y desarrollo comunitario:** en alianza con la Asociación Unidos (Aguas Kapital, Veolia, Cámara de Comercio, Alcaldía de Cúcuta) se desarrolló la segunda versión del diplomado en donde se apalancaron 12 iniciativas formuladas por los líderes participantes.
- **Agua para la educación:** se realizó seguimiento y capacitación para la sostenibilidad de las unidades de potabilización, en 19 instituciones educativas del proyecto “Agua para la Educación”.

• Inversión de COP$ **387 millones**

• **13 mil personas beneficiadas** directamente y 30 mil de manera indirecta.

• **11 Municipios:** Aguachica, San Calixto, Ocaña, Teorama, El Tarra, Convención, Sardinata, Cúcuta, Pamplonita, Villa del Rosario, Los Patios.

Alumbrado Navideño

El Alumbrado Navideño es un proyecto anual de CENS que contribuye a la construcción de la cultura ciudadana, el encuentro familiar, la promoción de los valores, la preservación de las tradiciones de la comunidad y el disfrute de la ciudad.

En pro de preservar la alegría del encendido navideño CENS hizo presencia en los municipios de Cáchira, La Playa, Salazar, Silos, Durania, El Tarra, Tibú, Aguachica, Pamplona, Ocaña, y Cúcuta; con una inversión de COP$ 925 millones.

Esta iniciativa generó 55 empleos directos: 35 madres cabeza de hogar, 16 eléctricos y 4 Ingenieros y benefició a más de 762 mil personas beneficiadas.

Eventos y patrocinios

CENS apoya eventos y vinculaciones publicitarias de manera abierta, que estratégicamente apuntan a generar, sostener y fortalecer las relaciones con los grupos de interés, para el desarrollo de las regiones donde actúa y el incremento de la reputación organizacional.

Participación eventos comerciales (30)

- Cúcuta Digital Valley
- Encuentro regional por reactivación económica en frontera
- Cúcuta sobre ruedas -Fenalco
- XVII Jornada Distribución de Energía Eléctrica - ASOCODIS

Participación en eventos NO comerciales

- Premiación Cuidamundos CENS
- Concurso "Encendamos la Alegría".

Patrocinios

- Media Maratón de Cúcuta
- Liga Nortesantandereana de Rugby.
- Club de baloncesto Motilones Norte
- Deportista profesional de patinaje Daniela Lindarte
- Deportista profesional tenis Camila Osorio

Encuentro de sostenibilidad

En la vigencia 2021 se realizó el cuarto Encuentro de Sostenibilidad, un evento para todos los grupos de interés el cual tuvo como objetivo movilizar al sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad en general a participar en reflexiones de temas ambientales, sociales y económicos de gran relevancia para el territorio y la dinámica empresarial.

Se contó con la participación de conferencistas de gran reconocimiento a nivel nacional como Brigitte Baptiste - Rectora de la Universidad EAN, María Fernanda Suárez – Exministra de Minas y Energía, Juliana Meneses – Líder de Sostenibilidad del Grupo Nutresa, entre otros. Un total de 6 conferencistas acompañaron este cuarto encuentro, transmitido en vivo mediante YouTube y Facebook Live, logrando la conexión de más de 300 personas durante la jornada.

En este espacio se conocieron las principales señales y tendencias de negocio asociados al modelo de sostenibilidad, retos de la transición energética, equidad de género, ética, cambio climático y el nuevo mapa de cambio social, los cuales son temas claves para el desarrollo de la gestión de CENS y su impacto en la región.

Gestión de **la Innovación**

Asunto complementario

CENS busca crecer con la gente a través de la innovación y la eficiencia operacional para contribuir al desarrollo de territorios competitivos y sostenibles. Para ello conceptualiza, incuba y escala opciones de desarrollo de nuevos negocios, así como también identifica y transfiere nuevas tecnologías para potenciar los negocios actuales y, a su vez, optimizar los procesos existentes.

¿Cómo lo gestionamos?

Durante el 2021 CENS tuvo la oportunidad de conquistar espacios de articulación con diferentes grupos de interés posicionándose en el ecosistema de innovación, así mismo, la gestión se orientó en:

- Sumar capacidades e identificar actores que compartieran intereses de región a fin de apalancar conjuntamente esfuerzos de mayor impacto.
- Se realizó una identificación de la existencia y manejo de los diferentes fondos de inversión para la innovación, donde se encontró un gran número de opciones para captura de inversión.
- Desde el equipo de innovación se trabajó en la transformación cultural de CENS en favor de una cultura de innovación, lo anterior mediante actividades con la alta dirección, campañas de movilización y cambio de mindset

En 2021 CENS invirtió más de **COP$ 245 millones** en el fortalecimiento de capacidades de innovación de trabajadores y realización de estrategia InnovAcción.

Los principales logros de la gestión fueron:

- Aprobación de proyectos por parte del MinCiencias para la obtención de beneficios tributarios con una aspiración superior a COPP $2.000 millones
- Contar con una hoja de ruta que define el camino de la innovación en CENS
- Contar con la declaración de 8 líneas de acción que movilizan la gestión de la innovación en CENS
- Ser reconocidos dentro del Ecosistema de Innovación de la ciudad y participar en las diferentes mesas de trabajo.
- Articular mediante conversaciones exponenciales a todos los actores que impactan la solución de problemáticas internas y ampliar la mirada de los trabajadores CENS.
- Apoyar la gestión del concurso InnovAcción 2021, alineándolo a las necesidades empresariales y a la estrategia empresarial, encontrando propuestas de alta calidad a temas como eficiencia energética, nuevos productos y mejoramiento del servicio.

Gestión con el medio ambiente

Biodiversidad y **cuidado del agua**

Tema material

Alineación Estratégica

Enfoque de Gestión	GRI 103-1

Grupos de interés

¿Por qué es importante?

La biodiversidad está en evolución constante, tanto en cada especie, como en cada organismo individual; está presente en el agua y en la tierra a través de la fauna y la flora.

La existencia, la conservación y la evolución de la biodiversidad dependen de los factores ambientales que la hacen posible, y el agua es el elemento más determinante, pues del buen uso del agua y de la conservación de las fuentes hídricas, depende la existencia de las diferentes especies que proveen la alimentación, favorecen la salud, el bienestar y el desarrollo a la sociedad.

CENS ha asumido el cuidado del agua porque entiende que su buena gestión impacta positivamente en la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas de los territorios donde hace presencia, y por ende es la garantía de tener un planeta más sustentable.

¿Cómo la gestionamos?

GRI 103-2

A través del compromiso de CENS con el cuidado de la biodiversidad, busca cumplir con rigor la normatividad vigente y conjuntamente materializar acciones voluntarias que van más allá de dicho cumplimiento:

1. Propende por el fortalecimiento del modelo de Gestión Ambiental como uno de los 5 componentes del Sistema Gestión Integral empresarial el cual contempla la variable de biodiversidad.

2. Atiende los impactos de las actividades con base en la jerarquía de mitigación (reducir, mitigar o compensar).

3. Gestiona la biodiversidad con los más altos estándares ambientales.

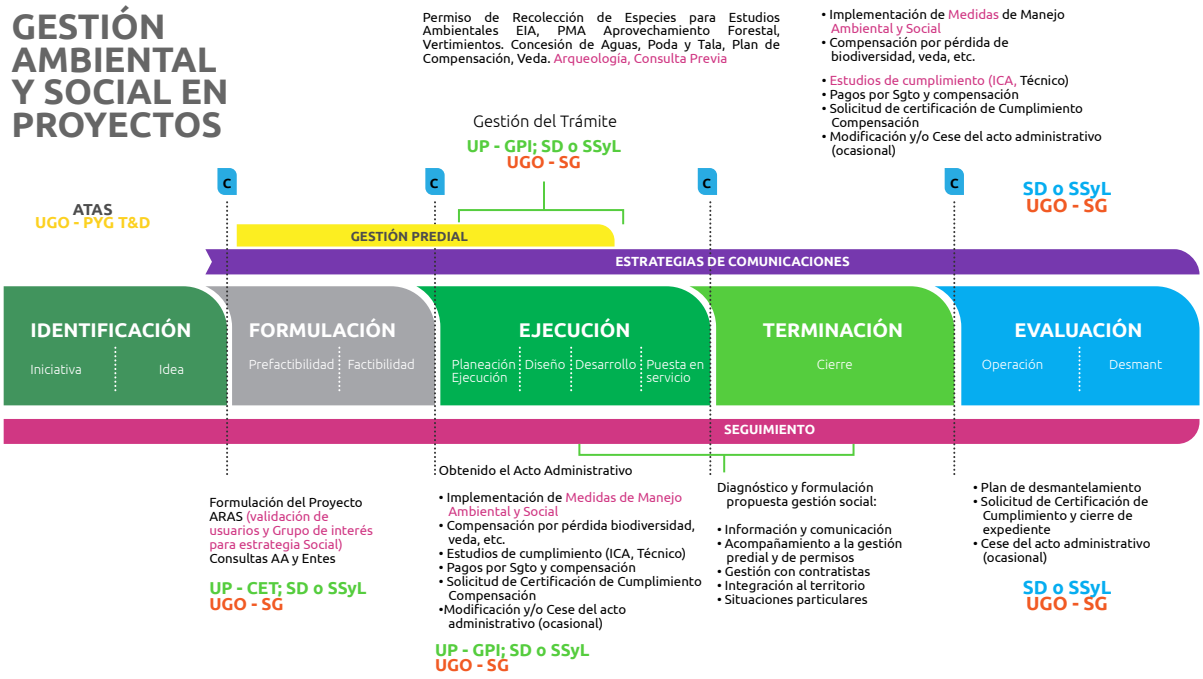
4. Cuenta con planes, programas, proyectos y herramientas para gestionar la biodiversidad en todos los activos en operación y en los proyectos en planeación y construcción.

Manejo de Impactos Ambientales

GRI 304

Para fortalecer la gestión ambiental de la organización y su relación con el entorno, se hace una identificación de aspectos e impactos, así como los riesgos con enfoque ambiental, para definir controles y seguimientos de los mismos en la ejecución de proyectos, obras y/o actividades en sus diferentes etapas, y en conjunto a los procesos de soporte que contribuyen desde lo administrativo a la prestación del servicio de energía.

Fases de la gestión ambiental y social en proyectos



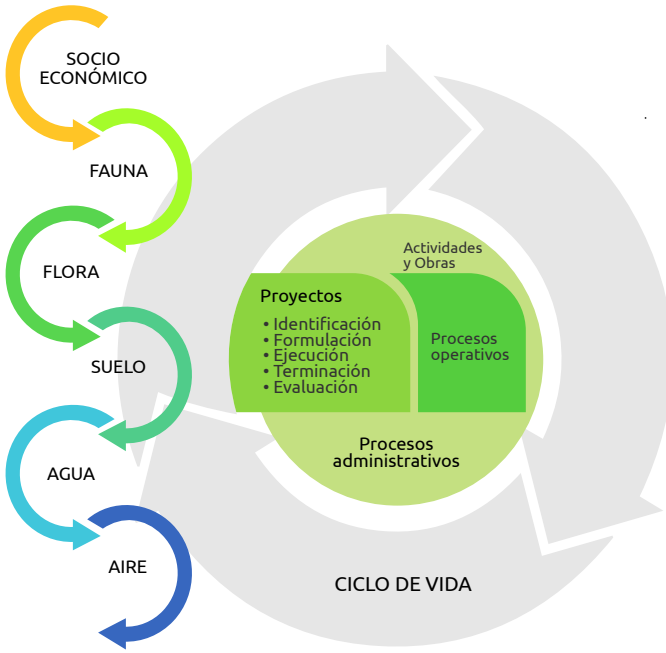
En la gestión ambiental realizada en las fases de los proyectos, se resaltan las siguientes acciones:

- Fase de formulación: Análisis de restricciones ambientales (ARA´s), y análisis ambiental a los estudios de prefactibilidad y casos de negocios con el objetivo principal de identificar oportunamente los impactos sobre los ecosistemas y el entorno en el desarrollo de las actividades de los negocios de transmisión, distribución, comercialización y actividades conexas de CENS.

- En fase de ejecución, operación y desmantelamiento: Gestión correspondiente de las medidas de control, seguimiento y monitoreo definidas en los planes de manejo ambiental (PMA).

Aspectos e impactos ambientales en proyectos, obras y/o actividades

Los impactos más significativos dentro de la gestión ambiental de CENS son:



- Consumo de Energía,
- Consumo de diésel, gasolina.
- Consumo de Materiales e Insumos
- Generación de expectativas en los Grupos de Interés
- Intervención a la Estructura
- Composición y Forma del Suelo
- Emisión de Material Particulado y/o Emisión de Gases
- Consumo de Inertes y Agregados
- Emisión del Ruido Ambiental
- Intervención de la Flora
- Intervención de la fauna
- Generación de Residuos
- Consumo de agua
- Intervención del Paisaje
- Vertimiento de aguas residuales
- Derrame o fuga de sustancias y/o residuos peligrosos como aceite hidráulico o aceite dieléctrico con o sin Pcb's.

ASPECTOS AMBIENTALES

La identificación de los aspectos ambientales se realiza bajo la metodología Arboleda modificada la cual basa su identificación en la interacción de los **componentes del medio ambiente:** biótico, abiótico y socioeconómico; tanto para las actividades que se desarrollan en las fases de los proyectos como para las actividades que se desarrollan dentro de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa, para luego realizar la estimación de los efectos ambientales sobre cada componente, caracterizarlos si son positivos o negativos, directo e indirectos, etc., valorarlos cuantitativa y cualitativamente y determinar una escala de importancia ambiental, que va a definir los controles operacionales que permitan mitigar, disminuir o compensar dichos efectos.

CENS mantiene como buena práctica un diseño de matrices de aspectos e impactos ambientales basado en el Sistema de Gestión integral y específicamente el estándar ISO 14001:2015, tanto para procesos como para proyectos, teniendo en cuenta el ciclo de vida de gestión de los activos y estableciendo controles operacionales, los cuales son la hoja de ruta para asegurar el cumplimiento de los requisitos ambientales y la mejora del desempeño ambiental de la organización.

Durante la vigencia 2021 se llevaron a cabo acciones relevantes relacionadas con los procesos de mejoramiento continuo en la identificación de aspectos e impactos ambientales en proyectos, obras y/o actividades desarrollado por CENS:

- Actualización de información registrada en las matrices de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales levantadas para cada uno de los proyectos y procesos empresariales. Esto facilita la identificación de nuevos posibles aspectos e impactos ambientales dentro de cada proceso, regulando la mitigación y control de estos, con el fin que no generen afectación directa sobre el medio ambiente y el normal desempeño de la organización.
- Uso de herramientas tecnológicas por medio de la migración de la información al Sistema de Gestión Integral – SINERGIA, donde se encuentra disponible el conjunto de datos asociados a los aspectos e impactos ambientales empresariales.
- La plataforma SINERGIA es una herramienta donde se puede consultar e identificar aquellos aspectos del negocio que tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente, junto con el control operacional definido, a fin de establecer objetivos o metas que puedan minimizarlos.
- La facilidad de acceso a la información permite a la empresa actuar de forma responsable, ya que puede consolidar información en el contexto de la organización, para objetar las responsabilidades y el gran compromiso con el medio ambiente.

Acciones más destacadas alineadas a la conservación de la biodiversidad y cuidado del agua

Pago por servicios ambientales convenio BanCO2

El Convenio BanCO2 tuvo continuidad en el año 2021 por un valor de COP$ 491.265 millones para un periodo de 16 meses, beneficiando a 53 familias del Páramo de Santurbán y Parque Regional Sisavita como gestión de la Huella de Carbono. Así mismo, se logró ampliar la cobertura en 40 nuevas familias de Tibú en pro del cumplimiento de compensación ambiental por la ejecución del Proyecto de Electrificación Rural "Tibú y El Carmen", el cual se contempla la ejecución de Pagos por Servicios Ambientales por 18 meses con un valor total de COP$ 250 millones.

BancO2 es el esquema nacional de Pago por Servicios Ambientales (PSA) de carácter voluntario en Colombia, que se entrega con el fin de incentivar la conservación de corredores biológicos, cuencas vitales, ecosistemas estratégicos y áreas protegidas.

CENS mediante este tipo de proyectos busca crear territorios sostenibles a través de la conservación de la biodiversidad, protección de bosques y recurso hídrico y la captura de CO2. Su esfuerzo ha sido trabajar en la entrega de incentivos a las familias campesinas que tengan dentro de sus predios ecosistemas estratégicos que son fuente de agua y preservación de biodiversidad en la región y estén dispuestos a conservarlos.

Gestión forestal

CENS cuenta con kilómetros de redes distribuidos por toda la topografía regional, atravesando diversos ecosistemas y coberturas de suelo de un territorio con gran biodiversidad. Una contribución significativa que ha venido desarrollando para la conservación de dichos ecosistemas, es la promoción de la siembra de árboles con las comunidades en diferentes puntos de la ciudad, los cuales aportan múltiples beneficios ecosistémicos pues tienen la capacidad de proveer oxígeno, son reguladores climáticos, forman suelos fértiles e incluso aportan un valor estético a la ciudad.

Jornada de siembra con comunidades

Durante la vigencia 2021 se llevó a cabo la siembra de 3.539 árboles a través de diversos programas como Líderes Conectados, PRAEs de instituciones educativas y Programas de Plan de Desarrollo Municipal de Cúcuta, realizando actividades de reforestación en barrios como Escobal, Colsag, Atalaya, Galán, San Luis, El Salado, Juan Bautista, Caracoles, la Florida, San Rafael, Motilones, entre otros. Las especies sembradas fueron entre otras Samán, Guayacán Margariteño, Ficus Variegado, Ixora, Veranera, Urapo, Duatanta, Oithí, Bambú, Mangos, Agave, Cañaguate, Mirto Azul y Acacia Amarilla.

Además, se llevó a cabo la siembra de 72 plantas en las subestaciones Samán y Escobal con el apoyo de empleados y colaboradores de la empresa. La actividad fue desarrollada como aporte social a la comunidad por el desarrollo de obras civiles al interior de las subestaciones.

Restauración y rehabilitación ecológica - Plan de compensación

El Plan de Compensaciones de CENS tiene la finalidad de realizar una rehabilitación ecológica de áreas de importancia ecosistémica en los diferentes municipios del Departamento Norte de Santander, dando cumplimiento a las obligaciones establecidas por la autoridad ambiental relacionadas a la ejecución de proyectos, donde se tienen compromisos de compensación por pérdida de biodiversidad, al mismo tiempo que generar valor en las comunidades. El plan está enfocado en aportar a la rehabilitación y/o restauración de ecosistemas vulnerables, a través de la propagación de especies nativas de la zona y con características del área elegida, priorizando aquellas catalogadas como de alta amenaza. Por lo anterior CENS viene llevando a cabo 6 compensaciones ambientales distribuidas de la siguiente manera:

Realización de un plan de siembra para cada proyecto en donde se plasmaron los lineamientos que se llevarán a cabo en los procesos de rehabilitación ecológica, así mismo, **se desarrollaron los monitoreos semestrales** con la finalidad de evaluar el desempeño en la siembra de los árboles.

En el año 2021 se sembraron 28.439 árboles distribuidos en los siguientes proyectos: Variante Belén-Ínsula 7.102, Variante Ocaña-Convención 6.980, Aguachica-Gamarra 895, Campo Dos 462 y Tibú-El Tarra 13.000 individuos; cumpliendo así con la siembra total requerida.

Adicionalmente se realizaron estrategias de conservación basada en rescate, traslado y reubicación de epífitas vasculares y no vasculares, a través del levantamiento parcial de las especies de flora silvestre de los grupos de Orquídeas, Bromelias, Musgos, Hepáticas y Líquenes en el proyecto Variante Belén – Ínsula, en donde se reubicaron individuos de la especie Tillandsia flexuosa c. A la fecha hay 322 epífitas reubicadas lo que equivale al 94,15%, evidenciando el cumplimiento de mantener un porcentaje de sobrevivencia no inferior al 80%.

Cuidado de fauna

Cada especie animal tiene una función ecológica importante. El hecho de que se pierdan especies implicará que se desestabilicen las poblaciones directamente relacionadas con el organismo desaparecido, alterando el funcionamiento del ecosistema. Para CENS la protección y cuidado de la fauna en las áreas de influencia es un principio fundamental en el mantenimiento del sistema eléctrico.

Mantenimiento de Distribución

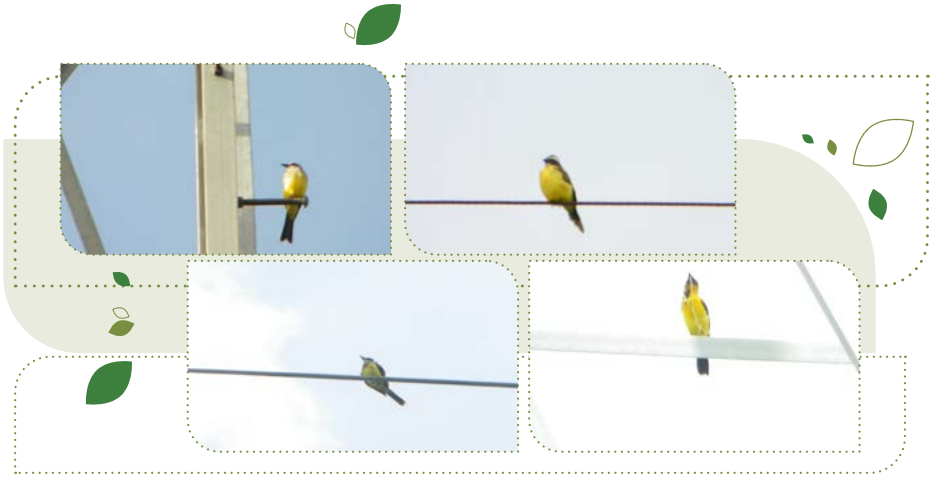
CENS ha venido estructurando programas de protección de abejas como especies cruciales en la cadena de polinización, proceso de germinación y crecimiento de frutos; por ende, en el 2021 realizó la captura, traslado y reubicación de 42 enjambres de abejas presentes en los postes de las redes de distribución, principalmente de Pamplona, Ocaña y Cúcuta siendo este último el lugar donde se presentaron el mayor número de eventos.

Mantenimiento Subestaciones y Líneas

Es habitual ver diferentes nidos de aves posados en lo alto de los postes eléctricos o encontrarse con un grupo de aves o mamíferos descansando en los cables y en diferentes puntos de la infraestructura eléctrica. Es por esto, que CENS responsable del cuidado de la biodiversidad ha identificado y hecho seguimiento de estas especies, con el fin de reducir los riesgos tanto para ellas como para la empresa, ya que pueden provocar averías y cortes en el servicio al tener contacto con los cables.

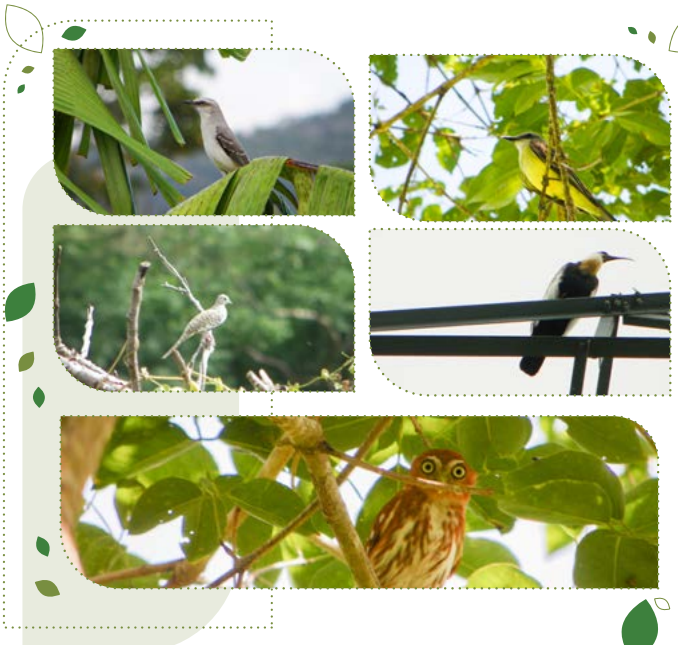
A continuación, se relacionan los proyectos a los cuales se les realizó el monitoreo de especies identificadas:

Monitoreo de Fauna Variante Ocaña - Convención a 115 kV



Durante el 2021 se realizaron recorridos para el seguimiento de fauna en el área de influencia directa de la línea Variante Ocaña-Convención; dichos monitoreos se llevaron a cabo mediante la realización de recorridos en transectos y observación directa a fin de determinar la permanencia de especies registradas y ampliar la caracterización faunística del proyecto. Las especies identificadas se encuentran en la siguiente tabla:

Nombre Común	Nombre Científico	Clasificación
Cenzontle común	Mimus Gilvus	Ave
Azulejo azul	Thraupis episcopus	Ave
Guala o gallinazo común	Coragyps atratus	Ave
Siriri común	Tyrannus melancholicus	Ave
Suelda crestinegra	Myiozetetes cayanensis	Ave
Cernicalo americano	Falco sparverius	Ave
Azulejo azul	Mimus Gilvus	Ave
Guala o gallinazo común	Thraupis episcopus	Ave



Monitoreo de Fauna Sur del Cesar Línea Buturama - Ayacucho a 115 kV

En los recorridos realizados durante el 2021 en las áreas de influencia de la línea no se evidenciaron especies faunísticas en situación de amenaza o afectación, a causa de la operación del proyecto por interacciones con la infraestructura eléctrica o actuaciones indebidas del personal asignado al mantenimiento.

Los recorridos realizados a la línea se dividieron en 3 transectos con la identificación de nuevas especies:

Transectos	Número de especies aves observadas	Número de especies mamíferos observada	Número de especies nuevas	Especies Nuevas
1	12	0	3	Zenaida auriculata Myiozetetes simiris Glaucidium jardinii
2	15	1	3	Zenaida auriculata Turdus ignobilis Myiozetetes simiris
3	4	0	0	--------

Se realizaron avistamientos de aves silvestres de normal presencia en la zona del proyecto; en estos no se evidenciaron afectaciones por interacción de las aves con la línea de transmisión.

Las especies identificadas en el monitoreo se encuentran en la siguiente tabla:

Nombre común	Nombre Científico	Clasificación
Carpintero Habado	Melanerpes Rubricapillus	Ave
Buhito Andino	Glaucidium Jardinii	Ave
Gonzalito o Turpial Amarillo	icterus Nigrogularis	Ave
Azulejo Azul	Thraupis Episcopus	Ave
Caracara o Pigua	Milvago Chimachima	Ave
Suelda Crestinegra	Myiozetetes Cayanensis	Ave
Suelda Social	Myiozetetes Simiris	Ave
Zenaida Torcaza	Zenaida Auriculata	Ave
Gallito de Ciénaga	Jacana Hypomelaena	Ave
Tortolita Pechiescamada	Patagioenas Passerina	Ave
Alcaraván Venezolano	Burhinus Bistriatus	Ave

Cernicalo Americano o Halcón Plomizo	Falco Sparverius	Ave
Tortolita Minuta	Columbina Talpacoti	Ave
Perdiz Encrestada	Colinus Cristatus	Ave
Siriri Común	Tyrannus Melancholicus	Ave
Pitierre Chicharrero	Tyrannus Melancholicus	Ave
Carriqui Pechiblanco	Cyanocorax Affinis	Ave
Ardilla Colorada Común	Sciurus Granatensis	Mamífero
Garcita Bueyera	Bubulcus Ibis	Ave
Siriri Bueyero	Machetornis rixosa	Ave
Cucarachero Chupahuevos	Campylorhynchus Griseus	Ave
Sinsite Común	Mimus Gilvus	Ave
Mayo Embarrador	Turdus Ignobilis	Ave
Garrapatero Comú	Crotophaga Ani	Ave
Guala - Chulo Gallinazo	Coragyps Atratus	Ave
Chirlobirlo o Soldadito	Sturnella Manga	Ave
Cocli	Theristicus Caudatus	Ave

Monitoreo de Fauna Variante Belén - Ínsula a 115 kV

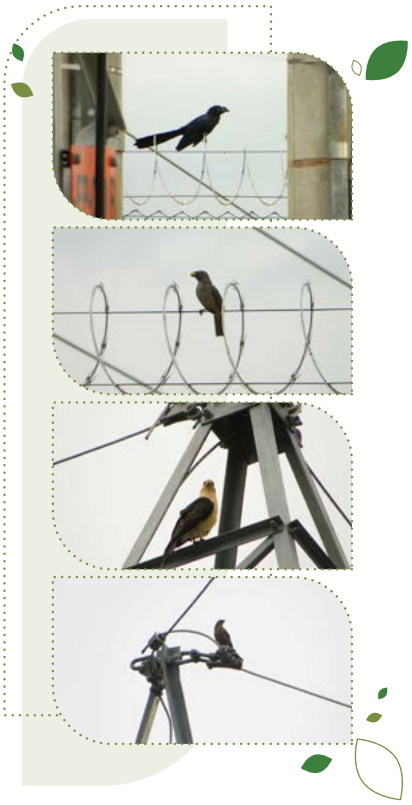
En 2021 se hicieron recorridos en el área de influencia de la línea en donde no se evidenciaron especies faunísticas en situación de amenaza o afectación a causa de la operación del proyecto.

Los recorridos realizados se dividieron en 4 transectos, con la observación de las siguientes especies:

Transectos	Número de especies aves observadas	Número de especies nuevas	Especies Nuevas
1	5	1	Gymnomystax
2	2	0	- -
3	4	0	- -
4	2	0	- -

Las especies identificadas en el monitoreo se encuentran en la siguiente tabla:

Nombre común	Nombre Científico	Clasificación
Bobito Punteado	Hypnelus Ruficollis	Ave
Siriri Común	Tyrannus Melancholicus	Ave
Turpial Lagunero	Gymnomystax Mexicanus	Ave
Tortolita Común	Columbina Talpacoti	Ave
Perlita o Chirito de Chaparrales	Polioptila Plumbea	Ave
Gavilán Caminero	Rupornis Magnirostris	Ave
Garrapatero Común	Crotophaga Ani	Ave
Atrapamoscas Pechirrojo Macho	Pyrocephalus Rubinus	Ave
Cernicalo Americano o Halcón Plomizo	Falco Sparverius	Ave
Atrapamoscas Pechirojo Hembra	Pyrocephalus Rubinus	Ave



Monitoreo de Fauna subestaciones

En esta vigencia se hicieron recorridos en las áreas externas e internas de la subestación eléctrica Nueva Aguachica, sin embargo, no se evidenció la presencia de especies faunísticas de ningún tipo.

En las inspecciones realizadas en la subestación Ayacucho se realizaron observaciones de 5 especies de aves, de las cuales una de ellas es nueva en el registro de aves del proyecto; esta es la especie Saltador coerulescens.

Nombre común	Nombre Científico	Clasificación
Garrapatero Común	Crotophaga Ani	Ave
Saltador Papayero	Saltador Coerulescens	Ave
Mayo embarrador	Turdus Ignobilis	Ave
Pigua	Milvago Chimachima	Ave
Suelda Social	Myiozetetes Simiris	Ave

Por otro lado, se realizaron avistamientos de aves silvestres de normal presencia en la zona; en estos no se evidenciaron afectaciones por interacción de las aves con la infraestructura eléctrica de la subestación.

Hitos de biodiversidad 2021

- Captura, traslado y reubicación de 42 enjambres de abejas presentes en las estructuras de las redes de distribución.
- Ejecución del cumplimiento de mantenimiento y monitoreo de las 51.42 Ha del plan de compensaciones de CENS distribuidas en 6 frentes de trabajo distribuidos en los municipios de Cúcuta (2), Tibú (2), Gamarra (1), Ocaña (1).
- Contratación de compras e insumos y materiales para el plan de compensaciones.
- Siembra de 28.439 árboles distribuidos en los diferentes proyectos.
- Ejecución del inventario forestal del proyecto San Roque - Planta Zulia cumpliendo con las estrategias y estudios necesarios para la planeación de la ejecución. En este se incluyó el levantamiento de veda para el proyecto.
- Solicitud de permiso de aprovechamiento forestal único para el proyecto 34.5 kV San Roque - Planta Zulia.
- Aporte a la academia en educación ambiental y capacitación a la comunidad del área de influencia de los proyectos.
- Realización de espacios de socialización de temas como gestión ambiental en proyectos de distribución, beneficios tributarios, plan de compensaciones, semilleros de investigación, programas ambientales, entre otros; a diferentes grupos de interés.

Estrategia **climática**

Tema material

Negocios resilientes y carbono eficientes

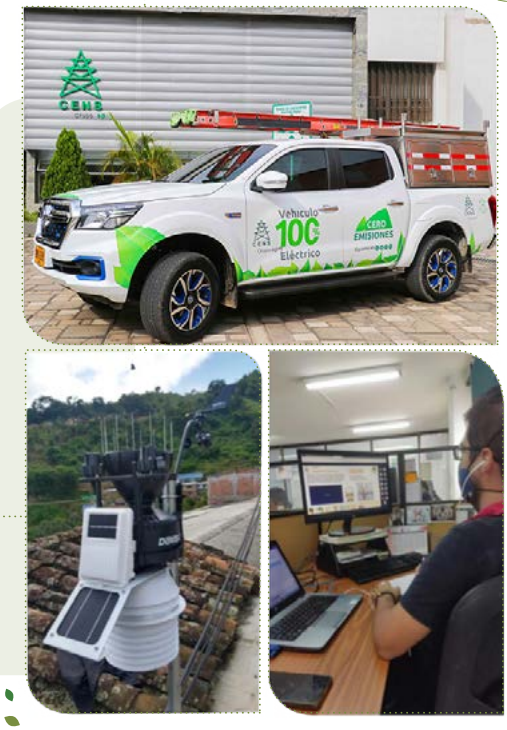
Alineación Estratégica

Grupos De interés

¿Por qué es importante?

GRI 103-1

CENS consciente de su responsabilidad con el planeta, con la preservación de los recursos naturales y de los efectos del cambio climático que alteran el equilibrio de la naturaleza, tales como el desabastecimiento de agua, inundaciones, sequías e incendios forestales, entre otros; se compromete de manera voluntaria y trasparente a realizar acciones integrales que aborden las causas y los efectos del cambio climático y que a su vez le apunten al reto de "lograr una operación carbono neutral a 2025.



¿Cómo lo gestionamos?

Para 2021, CENS avanza en la implementación del Plan de mitigación y adaptación de Cambio Climático 2018-2030, desarrollando 18 acciones encaminadas a:

Los ejes de gestión de mitigación:

- Eficiencia energética
- Energías renovables
- Movilidad sostenible
- Gestión de la huella de carbono

Y a los enfoques de adaptación:

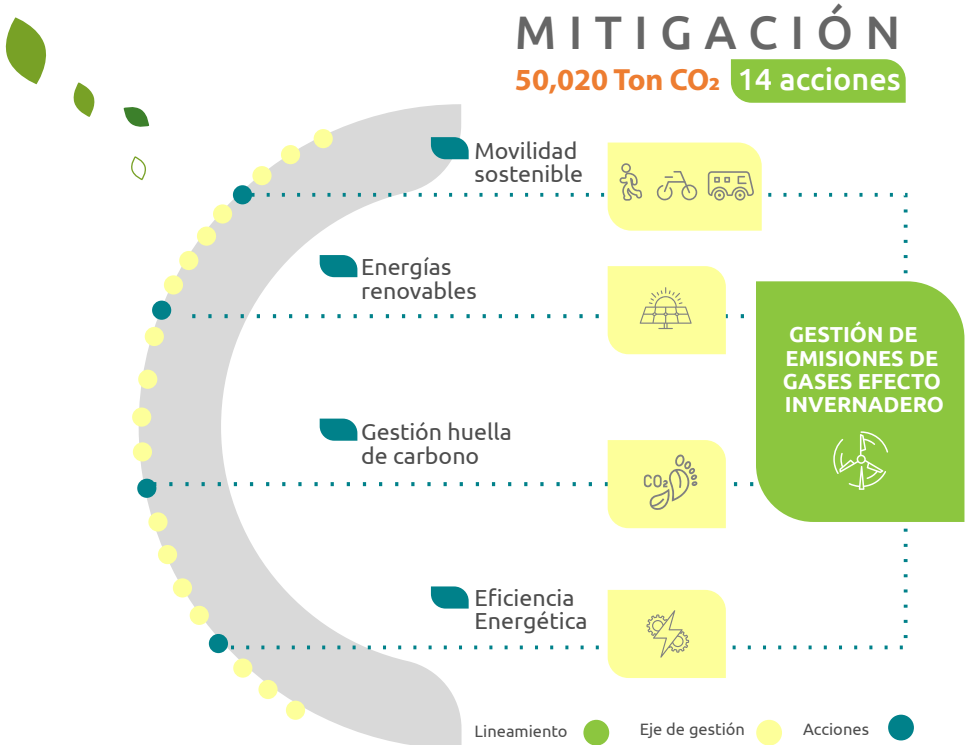
- Conocimiento
- Comunidades
- Infraestructura

Con estas acciones CENS busca aportar al cierre de brechas y cumplimiento de compromisos nacionales frente al Acuerdo De París; la contribución nacional determinada (NDC) para la reducción de emisiones nacionales GEI al 51% a 2030 y la meta del sector eléctrico, que busca reducir 11,2 millones de toneladas de CO2 para el año 2030 a través de la Alianza Sector Eléctrico Carbono Neutral en el país.

Mitigación Cambio Climático

GRI 103-2, GRI 103-3

Comprende la cuantificación, control y reducción de las emisiones de Gases efecto invernadero (GEI) en todas las operaciones de la empresa.



Movilidad sostenible

Parque automotor eléctrico

En 2021 CENS de manera voluntaria articulado con los lineamientos de la Política Ambiental Empresarial y la estrategia climática, adquirió tres (3) vehículos eléctricos de alta calidad y avanzada tecnología para la ejecución de actividades de operación y mantenimiento en la prestación del servicio de energía eléctrica en el Área Metropolitana de Cúcuta.

Beneficios ambientales

- Reducción del consumo de combustible en más de **20.632 galones de gasolina/año** (63 Barriles/año).
- Emisiones evitadas de **20.128 kgCO2e/año.**
- Beneficios tributarios reflejados en el **descuento en renta** por inversión ambiental de **COP$ 481** millones antes de IVA.
- Aporte a **las metas del Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de Energía -PROURE.**

- Contribución a las metas nacionales del Plan **Nacional de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático,** puntualmente a la estrategia de "Fortalecimiento de los sistemas de transporte" establecida por el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático del Sector Minero Energético.

- En conjunto con la alcaldía de Cúcuta, el área metropolitana y CENS se firmó un **memorando de entendimiento** entre las tres entidades, el cual busca **apalancar la estrategia de movilidad eléctrica** para la ciudad y fortalecer la construcción de soluciones innovadoras que lleven a **Cúcuta y el área metropolitana a ser sostenible.** Desde la alcaldía se apalancará esta estrategia, estimulando la compra de vehículos eléctricos a partir de la reducción de impuestos o exclusión de pico y placa para vehículos eléctricos. Todos los actores están interesados en contribuir **al desarrollo de la ciudad y convertirla en pionera en la transición a la eficiencia energética y a la descarbonización,** como mecanismo en la lucha contra el cambio climático.

- CENS lideró el **Primer encuentro de movilidad eléctrica** por medio de la exposición de varios conferencistas de la ciudad de Medellín y empresas de transporte que contaron las experiencias de migrar hacia la movilidad sostenible. Este evento contó con la participación de más de **300 personas** que tuvieron la oportunidad de conocer las diferencias experiencias en la implementación de esta **alternativa de transporte amigable con el ambiente.**

- Como actor importante en la activación de la movilidad eléctrica en la ciudad, CENS destinó COP$ 490 millones para la **instalación y montaje de dos electrolineras o puntos de carga** en el municipio de Cúcuta, ubicada en dos centros comerciales, como medida para incentivar la compra y uso de vehículos eléctricos en la ciudad.

Eficiencia Energética

Diplomado ISO 50001 Segmento Empresa

Durante el 2021 se realizó el diplomado en la norma ISO 50001 en donde participaron 27 empresas del área de influencia de CENS a través del desarrollo de 20 sesiones de trabajo enfocadas en temáticas como: Sistema de gestión, incentivos tributarios, entrenamiento auditor, medición y generalidades de la energía. El objetivo consistió en entregar una visión general de la implementación de un Sistema de gestión de eficiencia energética en los sistemas productivos de acuerdo con lo establecido en la norma.

Aires Acondicionados

En 2021 se contempló la acción de realizar una **prueba piloto de reposición de aires** acondicionados con **gas refrigerante R-22 a R-410A con tecnología costo eficiente** en la sede administrativa Sevilla ubicada en la ciudad de Cúcuta, con el objetivo de **reducir las emisiones de CO2 y mejorar la eficiencia energética** de los mismos, con una inversión aproximada de COP$ 749 millones.

El alcance del piloto fue la reposición del sistema de aires acondicionados en la **Sala de Atención al Usuario de la sede Sevilla y del edifico PIENSE.** Entre los trabajos realizados se destaca la reposición de la tecnología refrigerante R22 que era utilizada en el anterior sistema de climatización, después de algunos análisis por parte de la empresa, **se implementó un nuevo sistema denominado VRF (Sistema Refrigerante Variable),** el cual contribuye al ahorro de energía y es amigable con el medio ambiente. VRF no solo aporta eficiencia energética a CENS, sino que además contribuye con:

- La **conservación de la salud de los usuarios y trabajadores** de la empresa.
- Un moderno **sistema de renovación del aire,** el cual por medio de lámparas UV en los ductos, **elimina virus y bacterias** que circulan en el aire.
- **Rejillas de ventilación en puntos estratégicos de la sala,** las cuales permiten renovar el aire a cada segundo y ser purificado en los ductos.

Nuestra Huella de Carbono Empresarial

GRI 103-2, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

- CENS reconoce que, a través del desarrollo de las actividades propias del negocio, es responsable de un aporte de Emisiones de Gases Efecto Invernadero contemplados en los alcances 1 y 2 de GHG Protocol[1], 2011.

Las principales fuentes de generación de sus emisiones de gases efecto invernadero son las siguientes:

- El consumo de combustibles del parque automotor y plantas de emergencia.
- El uso de extintores de CO2 y Solkaflam.
- Las fugas refrigerantes de aire acondicionado.
- Las fugas de Hexafluoruro de Azufre (SF6) usados en Interruptores y equipos eléctricos.
- El consumo de energía eléctrica en instalaciones CENS.
- Las pérdidas de energía en redes transmisión y distribución.

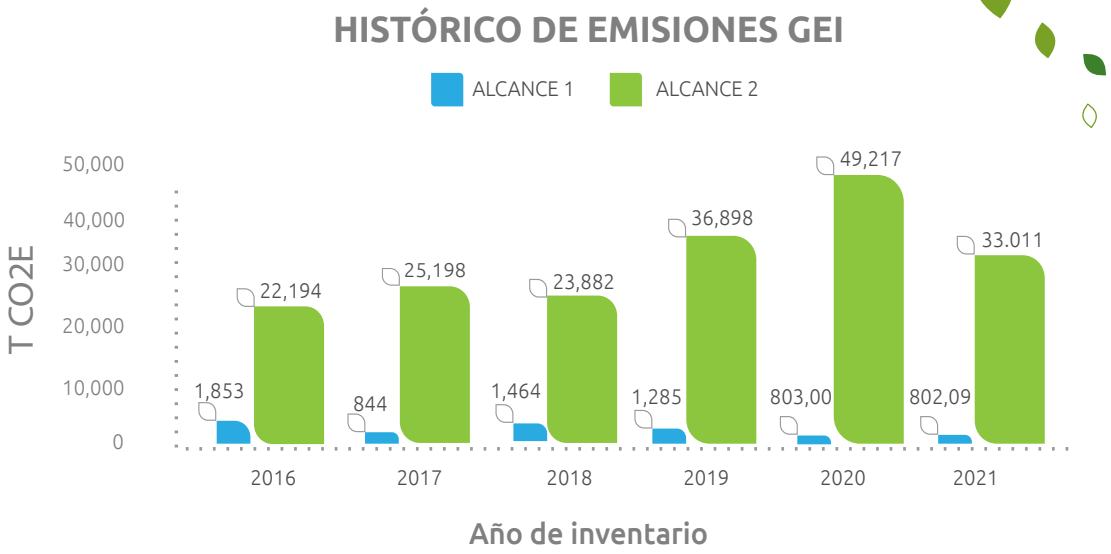
A continuación, se registra el resultado del inventario de emisiones 2021 de acuerdo con los alcances 1 y 2 de GHG Protocol, y el histórico desde 2016:

NOTA: este valor puede estar sujeto a modificaciones una vez desde grupo se emita el resultado final del cálculo

INVENTARIO EMISIONES GEI 2021	(TCO2E)
Alcance 1	802.09
Alcance 2	33,011
Total	**33.813***

POR TIPO DE EMISIÓN	
Emisiones fugitivas	93.29
Combustión de fuente fija	33,011
Combustión de fuente móvil	508.80
Total	**33.813**

[1] Protocolo de Gases Efecto Invernadero a nivel internacional



Se presenta una disminución del 32,4% respecto al año equivalente a 16,200 ton, lo anterior se debe a:

- Disminución del alcance 1: Pérdidas de SF6
- Disminución del alcance 2: Consumo de energía eléctrica
- Aunque las pérdidas de energía aumentaron, las emisiones por pérdidas de energía disminuyeron por factor de emisión de la red eléctrica de Colombia 2021.

Adaptación Al Cambio Climático

GRI 103-2, GRI 303-3

Sistema de variables climáticas de CENS

En 2021 CENS implementó el sistema de monitoreo de variables climáticas, el cual fortalecerá la planeación operativa del sistema de trasmisión regional y distribución local de energía eléctrica y en consecuencia, contribuirá en mantener la calidad y continuidad del servicio público de energía en la región, promoviendo negocios resilientes y territorios sostenibles.

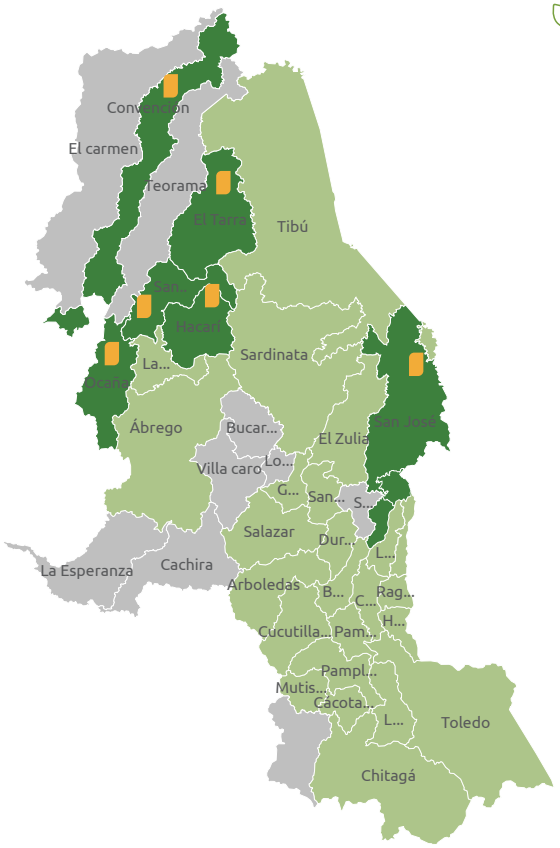
Características:

- 6 sitios de monitoreo: Hacarí, San Calixto, El Tarra, Convención, Cúcuta y Ocaña.
- 11 parámetros de medición: Precipitaciones, vientos, temperatura, humedad, radiación UV, radiación solar, rayos y tormentas, presión atmosférica, punto de rocío, evo transpiración e Índice de calor.
- Plataforma de gestión de datos en la cual se transmite la información desde la estación meteorológica a MeteoagroNET, información en tiempo real actualizada cada 15 minutos.
- Valor de inversión COP$ 81 millones

Estaciones CENS

SATC

Municipios faltantes

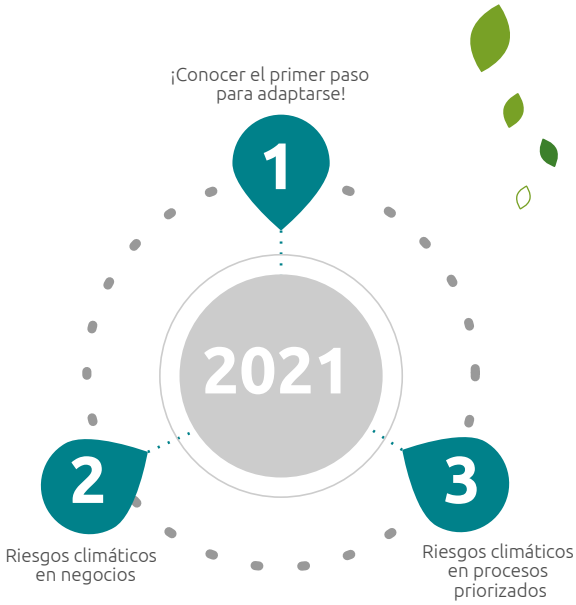


Con este sistema CENS dispone de herramientas que permiten contemplar variables que pueden afectar la planeación de sus actividades, anticiparse a eventos, contemplar otras alternativas de ejecución y robustecer estrategias que permitan garantizar la normal prestación del servicio de energía.

Gestión de Riesgos Climáticos

GRI 103-2, GRI 103-3

Consciente de los efectos negativos que ha venido dejando los cambios del clima en los últimos años, CENS en el marco de la estrategia climática 2018-2030, estableció durante esta vigencia un plan de trabajo enfocado en preparar la organización para responder y minimizar los riesgos asociados a las nuevas y múltiples amenazas climáticas significativas en el área de influencia de la empresa, a través de tres actividades claves:



1. Transferencia de conocimiento: Permite, a través de capacitaciones, identificar y caracterizar los escenarios de riesgo que se presentan en el área de influencia de la empresa a fin de promover una mayor conciencia de estos.

2. Adaptación de la metodología de riesgos climáticos en nivel de negocios: es una herramienta para la planificación de señales que le permitan a la empresa adaptarse al cambio climático y seguir desarrollándose en los territorios; también para facilitar el logro del direccionamiento estratégico y facilitar la toma de decisiones, teniendo en cuenta la interacción que existe entre los procesos, proyectos, negocios y contratos de la empresa en un entorno expuesto a la dinámica cambiante del clima.

3. Identificación y evaluación de riesgos climáticos en procesos: permite identificar los posibles eventos que pueden afectar el logro de los objetivos, soportar y documentar la toma de decisiones, minimizar y prevenir pérdidas, facilitar el cumplimiento de la normatividad y la regulación aplicable a la empresa en esta materia y a generar confianza frente a los grupos de interés.

La gestión de riesgo climático en CENS está basada en la guía metodológica de riesgo del Grupo EPM y en los lineamientos de la guía de análisis de vulnerabilidad al cambio y/o variabilidad climática para proyectos, obras y actividades emitida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia, 2016.

¡Conocer, El primer paso para adaptarse!

En el año 2021 CENS desarrolló de manera virtual el primer "Taller conceptual y metodológico para riesgos climáticos" dirigido al personal interno de la empresa. El contenido se dividió en cuatro módulos de estudio: Conceptos generales, contexto mundial, nacional, regional y sectorial, estrategia climática de grupo y de empresa y por último la metodología para la identificación y evaluación de riesgos climáticos.

El objetivo fundamental del taller fue generar, reforzar y aumentar el grado de conocimiento en materia de cambio climático que tenían los participantes.

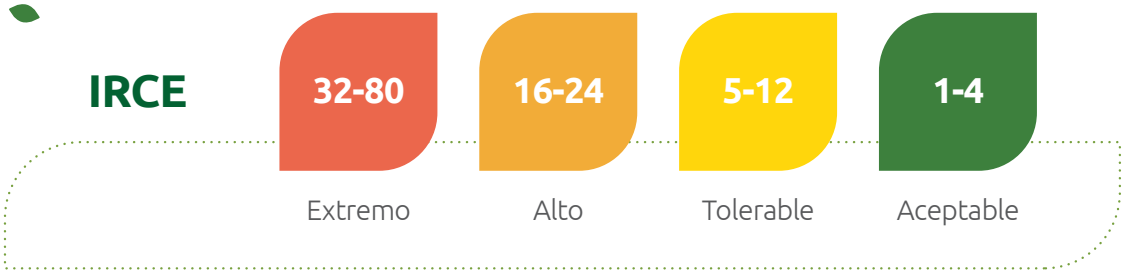
Los resultados del taller fueron los siguientes

12 horas	**36 participantes**	**9.2 promedio de conocimiento**

Riesgos climáticos en negocios

GRI 201-2

Para la vigencia 2021 con la puesta en práctica de la metodología homologada de Grupo EPM para la identificación y evaluación de riesgos climáticos, se realizó como ejercicio preliminar la adaptación del análisis de riesgos en el nivel de negocios, del cual se obtuvo los siguientes resultados tanto para IRCE (índice de riesgo climático empresarial) como del VuCE (Vulnerabilidad Climática Empresarial).

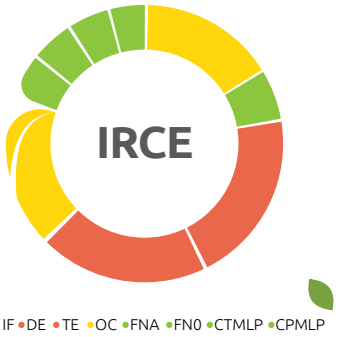


Índice de riesgo climáticos en nivel de gestión negocios de CENS

Mapa de riesgos negocio transmisión

Mapa de riesgos negocio distribución

Mapa de riesgos negocio comercialización



Escenarios de Riesgos Climáticos

IN	INUNDACIÓN
IF	INCENDIO FORESTAL
DE	DESLIZAMIENTO
TE	TORMENTA ELECTRICA
OC	OLA DE CALOR
VE	VENDAVAL
FNA	FENOMENO DE LA NIÑA
FNO	FENÓMENO DEL NIÑO
CTMLP	CAMBIO EN TEMPERATURA A MEDIANO Y LARGO PLAZO
CPMLP	CAMBIO EN PRECIPITACIONES A MEDIANO Y LARGO

22

Riesgos Climáticos Identificados y Evaluados en los negocios de Transmisión, Distribución y Comercialización en CENS.

La importancia de contar con este análisis de riesgos en el nivel de gestión de negocio es el punto de partida para la identificación y evaluación de riesgos climáticos en los demás niveles de gestión.

Riesgos En Procesos Priorizados

A través de mesas de trabajo conjuntas se realizó la identificación y evaluación de 20 procesos priorizados de la empresa, principalmente todos los macroprocesos del negocio y algunos de soporte y de planeación empresarial.

Contexto de la gestión climática de CENS

Basados en la metodología, se construyó el documento del contexto de la gestión climática de CENS, el cual contiene:

- Caracterización y descripción de procesos
- Descripción de elementos del entorno externo e interno

Principales escenarios de riesgo climático identificados en el área de influencia de CENS

- Deslizamiento
- Avenidas torrenciales Inundación
- Vendaval
- Incendio forestal
- Tormenta eléctrica
- Olas de calor
- Fenómeno del niño
- Fenómeno de la niña
- Cambios en condiciones de temperatura promedio a mediano y largo plazo.

Nuestros Logros 2021

- Implementación del 100% de las actividades planeadas en vigencia 2021 del plan de gestión integral de adaptación y mitigación al cambio climático.
- Implementación y puesta en marcha del sistema de monitoreo de variables climáticas de CENS.
- Avance en la identificación de riesgos climáticos en veinte procesos priorizados de la empresa.
- Ampliación del parque automotor con alternativas limpias a través de la adquisición de tres vehículos eléctricos para la subgerencia de distribución y subestaciones y líneas.
- CENS en 2021 se posicionó como actor principal en la promoción y apalancamiento del ecosistema de movilidad sostenible para la ciudad, a través de la firma del acuerdo de entendimiento junto a la alcaldía y el área metropolitana, la organización y participación del evento “Cúcuta sobre ruedas” y la realización del primer encuentro de movilidad eléctrica en la ciudad.
- Inversión y construcción de dos estaciones de carga eléctrica, ubicada en centros comerciales de la ciudad, con el propósito de motivar e incentivar la compra de vehículos eléctricos.

Producción y **Consumo Sostenible**

Consumo de combustibles y consumo de energía eléctrica

GRI 103-2, GRI 301-4, GRI 307-1

El consumo responsable es una actitud que implica la toma de decisiones planificadas con relación a los recursos que se usan, considerando satisfacer las necesidades sin excesos y previendo las consecuencias ambientales, sociales y económicas. Para esto es importante implementar buenas prácticas y tener una cultura empresarial en el uso eficiente y racional de los recursos.

Consumo energético por fuente de energía

En el 2021 se observa disminución del 5% del consumo de energía eléctrica en relación con el 2020, lo anterior se debe principalmente a la disminución del consumo de energía en las subestaciones Culebra, La Alejandra, San Mateo, Gramalote, Ocaña y Tibú en alrededor de 333 MWh al año.

Adicionalmente, el consumo en sedes administrativas aumentó en 2.9% con respecto al 2020. En cuanto a las oficinas de atención al cliente el comportamiento es en aumento con respecto al año anterior, debido a la inclusión del reporte de la localidad Gabarra.

En total la energía consumida en la red por las instalaciones de CENS fue 4.784 MWh.

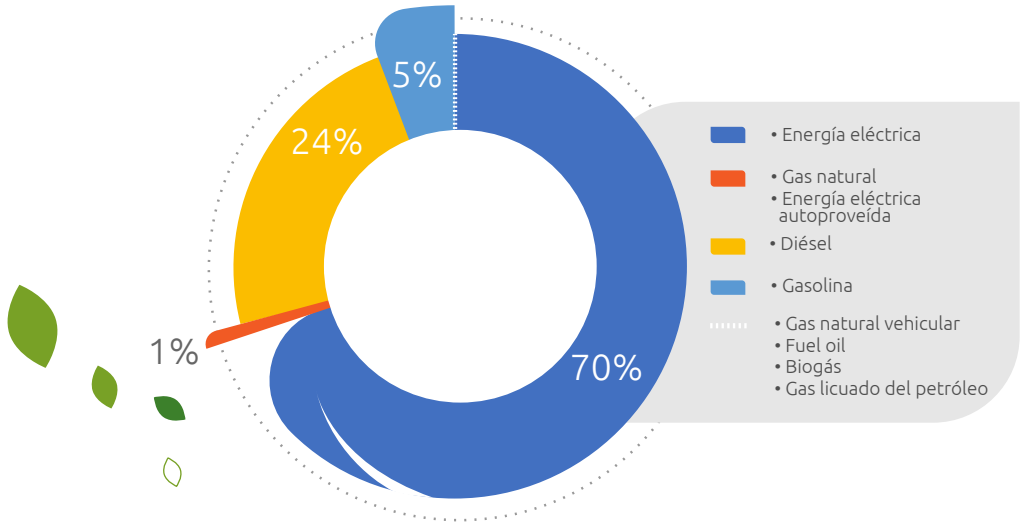
La energía generada en la sede Sevilla por el sistema de paneles solares, correspondió a 60.538 Kwh.

En cuanto al consumo de combustibles, el comportamiento fue de tendencia al aumento, con las siguientes observaciones:

En 2021 el inventario de equipos y automóviles fuentes de consumo reportados fue de 63.

Consumo energético (MWh)					
Fuente	**2019**	**2020**	**2021**	**%**	**Variación 2021/2020**
Energía eléctrica	4,355	5,042	4,784	70%	-5%
Energía eléctrica autoproveída	0	0	61	1%	
Diésel	1,388	1,149	1,621	24%	41%
Gasolina	436	280	345	5%	23%
Gas natural vehicular	0	0	0	0%	
Fuel oil	0	0	0	0%	
i3	0	0	0	0%	
Gas licuado del petróleo	0	0	0	0%	
Total, consumo interno*	**6,179**	**6,470**	**6,810**	**100%**	**5%**
Consumo externo	671	0	0	0%	
Total, consumo*	**6,850**	**6,470**	**6,810**	**100%**	**5%**

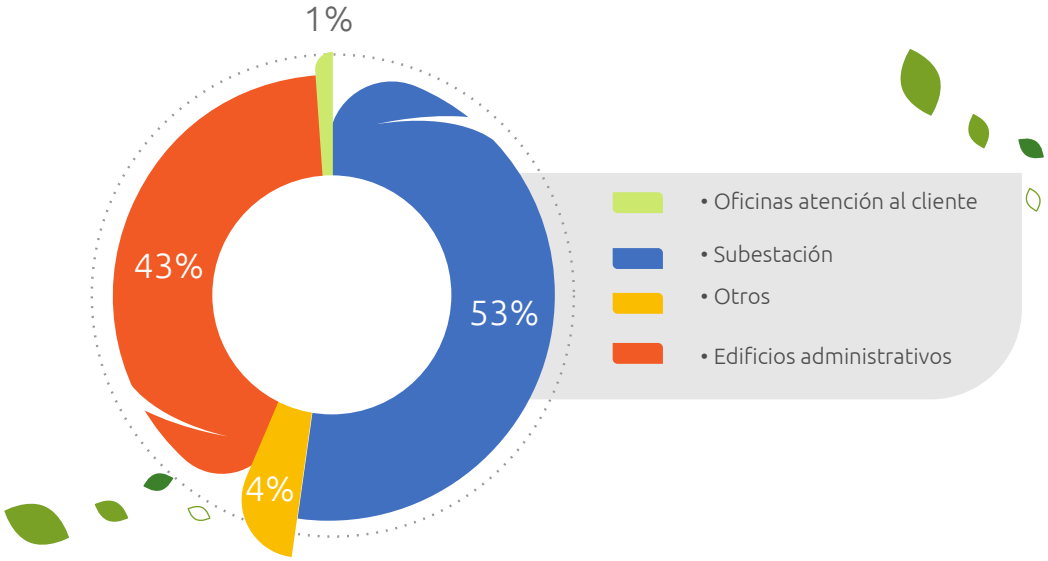
Fuente: Aplicativo Idsos



Consumo energético por usos de energía

El uso de la energía eléctrica en CENS es de tipo doméstico, en 2021, el comportamiento del consumo está segmentado así: el 53% es del consumo energético en subestaciones, el 43% en sedes administrativas, el 4% de otras actividades y el 1% corresponde a las oficinas de atención clientes, para un total de 4.844 MWh.

En términos generales el comportamiento total del consumo disminuyó un 4 % respecto a 2021.



Consumo energético (MWh)					
Uso de energía	**2019**	**2020**	**2021**	**%**	**Variación 2021/2020**
Subestaciones	1,744	2,875	2,544	53%	-12%
Edificios administrativos	2,476	1,998	2,064	43%	3%
Oficinas atención al cliente	113	42	60	1%	44%
Otros	23	126	176	4%	39%
Otras actividades	23	126	176	4%	39%
Total	**4,355**	**5,042**	**4,844**	**100%**	**-4%**

Fuente: Aplicativo Idsos

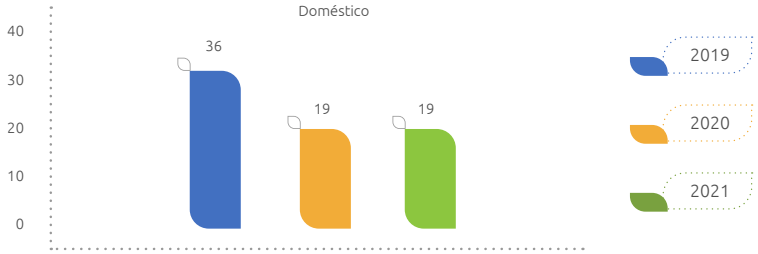
Efluentes Origen, destino y tratamiento

GRI 306-1

Para la vigencia 2021 se presenta un comportamiento similar al del 2020 respecto al caudal de agua vertida , el cual corresponde a 19 m3 consumidos por las sedes reportadas, dicho comportamiento es producto del aislamiento obligatorio y selectivo, determinado por el gobierno nacional como medidas de prevención frente al COVID-19.

Tal como lo establece el artículo 2 de la resolución 631 del 2015 del MINAMBIENTE, los vertimientos realizados por el consumo de agua en las sedes o infraestructuras reportadas, se catalogan como Aguas Residuales Dómesticas (ARD), ya que provienen de los servicios sanitarios, duchas, lavamanos, cocinas; estos vertimientos son descargados al alcantarillado público municipal de donde se localizan cada una de las sedes y el tratamiento está a cargo del operador de este servicio público autorizado, mediante los planes de saneamiento manejo de vertimientos correspondiente (PSMV).

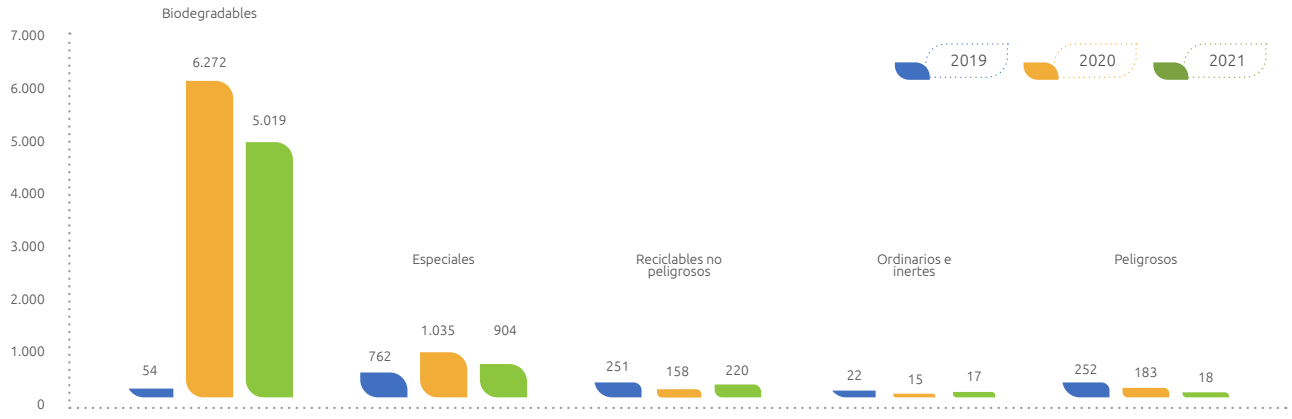
Origen del efluente
(Miles de m³)



Generación de residuos y gestión Integral de residuos

GRI 306-2

La generación de residuos en 2021 disminuyó en 1.485 ton, lo que corresponde a 19% menos a lo reportado en 2020. En la siguiente gráfica se puede observar la relación de la cantidad y tipo de residuos generados en los últimos 3 años.



- Los residuos biodegradables disminuyeron un 20% respecto a lo generado en 2020.
- Los residuos reciclables no peligrosos presentaron un aumento del 39% respecto al año anterior.
- El aumento de los residuos ordinarios inertes obedece principalmente a que a partir del mes de septiembre de 2021 se inició la estrategia de plan retorno a las instalaciones de CENS, ante la emergencia sanitaria Covid-19.

Por otra parte, en la gestión dada a los residuos en 2021, la disposición final tuvo una variación del 21%, atribuible en mayor medida a la reducción de la generación de residuos producto de poda y tala. También se reportan 11 ton dispuestas en celda de seguridad de aguas aceitosas, residuos de envases y contenedores de desecho que tienen residuos de sustancias peligrosas.

Gestión de los residuos generados (toneladas)

Tipo de gestión	2019	2020	2021	%	Variación 2021/2020
Aprovechamiento	1,240	1,186	1,104	18%	-7%
Disposición final	80	6,429	5,055	82%	-21%
Almacenamiento	0	0	0	0%	
Tratamiento	20	46	19	0%	-59%
Total	**1,341**	**7,661**	**6,177**	**100%**	**-19%**

Fuente: Aplicativo Idsos

Gestión de Residuos Peligrosos

Comercialización de residuos (toneladas)					
Tipo de gestión	2019	2020	2021	%	Variación 2021/2020
Comercialización	1,228	1,182	1,104	100%	-7%

Fuente: Aplicativo Idsos

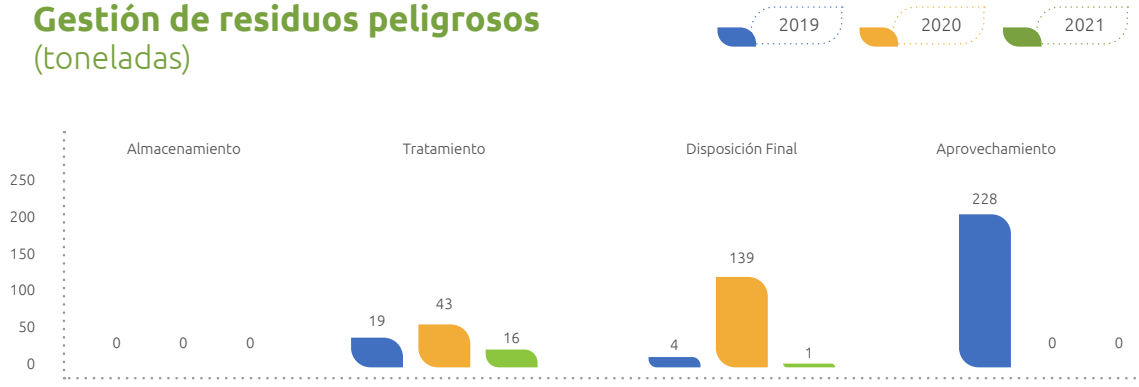
Gestión de Residuos Peligrosos

GRI 306-4

La gestión de Residuos Peligrosos en la vigencia 2021 disminuyeron un 63% respecto a la cantidad de residuos tratados en 2020.

En cuanto a residuos peligrosos, durante la vigencia se presentó un aumento del 90%, conforme a la generación de acumuladores de plomo de desecho (baterías plomo ácido), desechos de mezclas de agua y aceite o de hidrocarburos y agua; sustancias y artículos que contienen o están contaminados con PCB (>= a 50 ppm), lámparas fluorescentes, pilas, acumuladores y otras baterías que contengan sustancias peligrosas, residuos de reactivos químicos vencidos o viejos.

Gestión de residuos peligrosos
(toneladas)



Capacitación en tematicas ambientales con Grupos de Interés

Incorporar la cultura ambiental en todos los grupos de interés es una actividad continua que favorece la transferencia de conocimientos a la sociedad, enfocado en la defensa del entorno natural y la prevención del riesgo eléctrico, contribuyendo a la protección del medio ambiente.

En 2021 se generaron diferentes espacios presenciales, guardando los protocolos de bioseguridad y de medios masivos, alrededor de temáticas como:

- Reuniones informativas y de socialización sobre cada uno de los proyectos que se están ejecutando actualmente en (Ocaña, Sur del Cesar y Belén – Ínsula), por medio de visitas casa a casa y llamadas telefónicas a los diferentes grupos de interés (los secretarios de planeación Municipal, presidentes de Junta de Acción Comunal, personeros, miembros de la comunidad y propietarios) con el fin de socializar la etapa actual del proyecto, también sobre la prevención del riesgo eléctrico, las precauciones de las líneas de trasmisión, la seguridad bajo las líneas, enfatizando en las distancias de seguridad que deben considerarse en el área del proyecto al momento de dar autorización de construcciones y los canales que existen de atención a los usuarios para peticiones, quejas y reclamos.

- Además, en el sur del Cesar se realizó entrega de kits escolares con temática de prevención del riesgo eléctrico a niños del sector. Consecutivamente con las personas que se realizó visita y la socialización, fueron seleccionadas por ser actores de alta influencia en la comunidad y reconocidos como líderes naturales.

Incentivos tributarios por inversiones ambientales

Durante 2021 la organización realizo múltiples adquisiciones e inversiones sucesibles de solicitud de beneficios tributario alineadas a la conservación y mejoramiento del medio ambiente y eficiencia energética de las cuales se obtuvieron positivamente beneficio tributario de COP$ 559 millones, discriminadas de la siguiente manera:

Actividad/ Proyecto	Valor de la inversión antes de IVA	Incetivo	Beneficio	Clase de certificación	Beneficio Ambiental
Adquisición de 189 Transformadores con contenido de aceite vegetal 2021	$ 906,997,340	Descuento en Renta	$ 226,749,335	Conservación y mejoramiento del medio ambiente	Cumplimiento de las metas del Plan Nacional formulado por el MADS: Convenio de Estocolmo sobre contaminantes Orgánicos Persistentes.
Programa BanCO2 - Pagos por Servicios Ambientales (Salazar, Arboledas y Cucutilla)	$ 324,765,000	Descuento en Renta	$ 181,868,400	Conservación y mejoramiento del medio ambiente	• Suministro del recurso hídrico • Control y retención de sedimentos • Regulación de caudales y flujos • Calidad hídrica • Polinización de cultivos y de la vegetación natural. • Dispersión de semillas. • Hábitat para especies. • Recreación y turismo. • Fibras, alimentos y leña sostenible. • Conservación de 2,083.00 Ha • 53 familias guardabosques • Compensación de 38,183.36 tonCO2/año.
Estaciones Meteorológicas para monitoreo de variables climáticas	$ 80,968,000	Descuento en Renta	$ 20,242,000	Conservación y mejoramiento del medio ambiente	• El monitoreo de variables meteorológicas en zonas con ausencia de información. • El modelamiento de datos de las variables climáticas, a corto plazo que tienen relación con el negocio de T&D. • Contar con la información de detección de rayos y tormentas, es un soporte clave para la operación de la empresa. • Los pronósticos de las variables climáticas constituyen un sistema de alertas clave para la programación de actividades de mantenimiento del sistema eléctrico. • Fortalecer la capacidad adaptativa de la empresa frente al cambio climático, como parte de la estrategia climática de CENS. • Desarrollo sostenible de los territorios donde CENS tiene presencia, al aportar datos abiertos a la comunidad, con el fin de dar uso a la información desde diferentes enfoques.

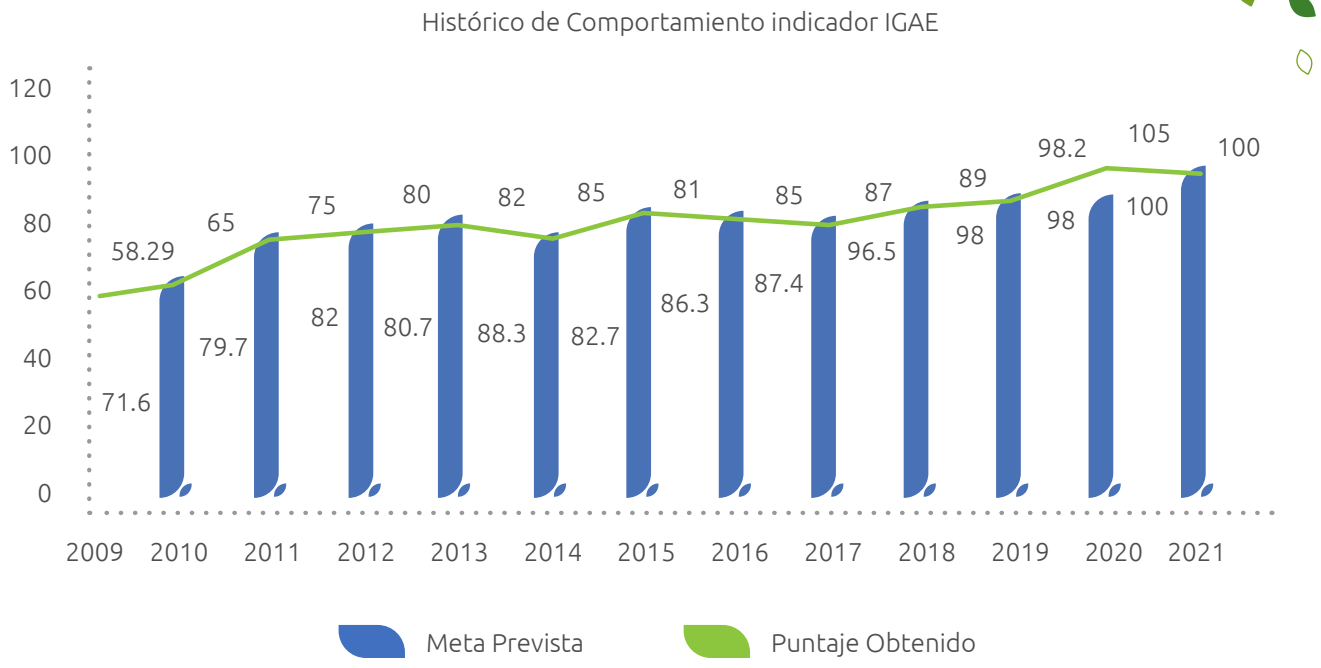
Actividad/ Proyecto	Valor de la inversión antes de IVA	Incetivo	Beneficio	Clase de certificación	Beneficio Ambiental
Vehículos Eléctricos para la operación de CENS en el AM Cúcuta.	$ 481,621,500	Deducción de Renta	$ 74,651,333	Eficiencia Energética	• Eficiencia energética. • Mejorar la calidad de vida de las personas • Reducir la contaminación del aire • Reducir los niveles de contaminación auditiva • Disminuir las TonCO2 emitidas al ambiente y gases de efecto invernadero. • Mitigar los efectos del cambio climático. • La instalación y habilitación de las estaciones de recarga motivará a la compra de los vehículos híbridos logrando reducir las emisiones de 20.06 tCO2/año, 0.0252 CH4(tCO2e)/año y 0.0478 N2O(tCO2e). • Aportes PROURE * 0.015% de aporte a la meta del programa Ingreso de nuevos vehículos eléctricos. * Aportes en eficiencia energética por reducción en el consumo de combustible: 11.905,2 Emisiones Evitadas CO2 (Ton). * 2046 galones de ahorro en el consumo de gasolina (BDC). * Aporte de 236.59 (Ton/año) de Emisiones evitadas
Electrolínera en Sevilla - Cúcuta	$ 82,094,922	Deducción de Renta	$ 12,724,713	Eficiencia Energética	
Electrolineras al público Cúcuta (CC. Ventura Plaza y CC. Unicentro).	$ 279,282,000	Deducción de Renta	$ 43,288,710	Eficiencia Energética	
	$ 2,155,728,762		$ 559,524,490		

Evaluación Índice de **Gestión Ambiental Empresarial**

En 2021 se llevó a cabo la décimo segunda evaluación del índice de gestión ambiental empresarial - IGAE, instrumento que tiene por objeto monitorear de forma anual el cumplimiento de la Política Ambiental y sus lineamientos a nivel interno y externo. Esta décimo segunda versión de la evaluación como es tradición se realiza a nivel de Grupo Empresarial revisando diversas prácticas ambientales y sus resultados alineados a ejes de gestión como legislación ambiental y compromisos voluntarios (eje 1), gestión de aspectos e impactos ambientales (eje 2), Cultura, participación y comunicación ambiental (eje 3), cambio climático (eje 4) y elementos diferenciadores (eje 5) y sus subcategorías.

Este año fue muy importante para la medición de este indicador dado que se concluye un ciclo donde hemos alcanzado de una forma satisfactoria la meta máxima propuesta bajo el esquema de la aplicación realizado desde 2009.

Así mismo se marca el año base para la medición de este indicador bajo la evaluación de otras temáticas en el ámbito ambiental y cuyos resultados de 81% son muy satisfactorios, ratificando el compromiso que tenemos como organización lo cual nos alientan a seguir trabajando de una forma articulada para que nuestros negocios sigan siendo sostenibles y ambientalmente responsables con nuestro entorno y generando valor agregado a nuestros diferentes grupos de interés.



Presupuesto Ambiental

Durante 2021 la organización destino significativos recursos para operar la Gestión Ambiental empresarial en los diferentes componentes. A continuación, se indican los recursos tanto de inversión como costo y gasto para la operación de los negocios de transmisión, distribución y comercialización de CENS.

Presupuesto ambiental – Línea de Inversión 2021	
Gestión social	
Manejo de impactos ambientales y sociales	
Medio físico	
Gestión ambiental	$ 340,462,424
Medio Biótico	
Compensaciones forestales	$ 1,780,367,649
Estudios ambientales y sociales	
Otros	
Programa de arqueología	
Contribución a la construcción de territorios sostenibles	
Gestión técnica de trámites ambientales	
Gestión para el relacionamiento y comunicación	
Total	**$ 2,120,830,073**

Presupuesto ambiental – Línea de Costos y Gastos 2021	
Manejo de impactos ambientales	$ 3,069,566,232
Gestión para el relacionamiento y comunicación	$ 20,440,112
Gestión ambiental integral de equipos y desechos	$ 122,457,810
Gestión hidrológica y meteorológica	
Gestión técnica de trámites ambientales	$ 58,007,182
Compensaciones forestales	$ 427,849,766
Estudios ambientales	$ 14,086,702
Otras actividades ambientales 2	
Total	**$ 3,712,407,804**

Presupuesto ambiental total 2021	
Presupuesto ambiental – Línea de Inversión	$ 2,120,830,073
Presupuesto ambiental – Línea de Costos y Gastos	$ 3,712,407,804
Total	**$ 5,833,237,877**

Energías **Renovables**

Tema material

7 ENERGÍ ASEQUIBLE Y NO CONTAMIANTE

Trabajo decente y desempeño económico

Grupos de interés

- Clientes y Usuarios
- Comunidad
- Dueños y Socios
- Estado

Enfoque de Gestión	GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

Las energías renovables son fuentes de energía limpias, inagotables y competitivas, hoy en día son una gran apuesta para combatir el cambio climático y una nueva forma de llevar acceso universal a aquellas poblaciones que se encuentran en zonas muy apartadas. La transición hacia un sistema energético basado en tecnologías renovables tendrá efectos económicos muy positivos para la economía global y el desarrollo de los territorios.

En CENS se ha venido realizando un despliegue de la gestión en energías renovables siendo el área de influencia un gran potencial de generación, así mismo se está avanzando en la generación de proyectos que faciliten el acceso y cobertura del servicio de energía, especialmente en zonas rurales distantes al sistema eléctrico tradicional, buscando incorporar otras fuentes de energía.

¿Cómo se gestiona?

La gestión asociada a energías renovables se centra en estos puntos:

- Gestión Regulatoria de Energía
- Plan De Electrificación Rural - Proyecto FAZNI
- Oferta energía solar
- Proyectos de conexión
- Autogeneradores

Gestión Regulatoria de Energía

El 2021 fue un año histórico para el sector energético en Colombia, debido al gran auge de desarrollo y definición de política pública enmarcada en la transformación energética del sector eléctrico en todas las etapas de la cadena de prestación del servicio, en especial, para la generación, en el cual se cumplieron varios hitos en el marco del desarrollo de la Ley 2099 de 2021 - Ley de Transición Energética, donde el país dio un gran salto para diversificar su matriz energética al promover e incentivar el desarrollo de proyectos de generación a partir de energías renovables no convencionales y de esta manera poder aportar a la dinamización del sector energético, la reactivación económica y el crecimiento sostenible incluyente.

CENS como operador de las redes de distribución de energía eléctrica (OR) en su zona de influencia no fue ajeno a esta dinámica y apoyó la incorporación de Recursos Energéticos Distribuidos (DER´s) en su sistema eléctrico, de tal manera que ajustó sus procesos y procedimientos para permitir la conexión de proyectos de plantas autogeneradoras de energía de pequeña y gran escala, como aporte a la reactivación económica en su territorio y competitividad en la región.

La dinámica regulatoria realizada al interior de la organización durante el año 2021 permitió dar a conocer a las dependencias de negocio y de soporte, de manera oportuna y temprana, los cambios o ajustes a la normatividad existente aplicable a las actividades de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, para el aseguramiento y cumplimiento del marco reglamentario y normativo aplicable a los negocios, por supuesto en el marco de las recomendaciones de la hoja de ruta de la Misión de Transformación Energética.

En el marco del ejercicio regulatorio se divulgaron a los equipos de trabajo de cada una de las dependencias de negocio y áreas de soporte administrativo, la normatividad de política pública y regulatoria que impactan las variables de gestión normativa de los diferentes procesos organizacionales.

A continuación, se resaltan los desarrollos normativos y regulatorios de mayor impacto para la sostenibilidad de la organización y sus grupos de interés:

Normatividad relevante para la sostenibilidad de los negocios

Ley 2099 de 2021:
Por el cual se dictan disposiciones para la transición energética, la dinamización del mercado y la reactivación económica del país.

Resolucion CREG 075 de 2021:
Por medio del cual se establece la reglamentacion compilatoria para la asignacion de capacidad de transporte y punto de conexion para proyectos en el SIN.

Resolucion CREG 148 de 2021:
Por medio del cual se establecen disposiciones transitorias y se anexa un capítulo al reglamento de distribucion para regular aspectos de conexion y de operacion para plantas FNCER ≥ 5 MW

Resolucion CREG 135 y 174 de 2021:
Por medio de la cual se establece los derechos y deberes de los usuarios autogeneradores a pequeña escala (AGPE) y se modifica la Resolucion CREG 030 de 2018, relacionada con la reglamentacion de aspectos de tecnicos, comerciales, de conexion y tarifarios.

Resolucion CREG 138 de 2021:
Por medio de la cual se aprueba la resolución particular para CENS S.A. E.S.P, la infraestructura electrica construida en la vigencia 2018 y se aprueba el plan regulado de inversiones del periodo 2021- 2025

Plan de Electrificación Rural - Proyecto FAZNI

El Plan de Electrificación Rural para el departamento llega a iluminar los sueños de cerca de 4 mil familias en 10 municipios beneficiados: Tibú, Sardinata, El Tarra, Ocaña, Ábrego, Hacarí, El Carmen, Teorama, Convención y La Esperanza.

La nueva energía para Norte de Santander está enmarcada en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, en los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

– PDET del Catatumbo y en el propósito de país hacia la universalización de la energía en un 100% para el año 2030.

CENS actúa como ejecutor de este plan dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía con recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas (FAER) y el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas NO Interconectadas (FAZNI), que suman aproximadamente COP$ 66.000 millones.

El compromiso es lograr que más familias cuenten con este recurso vital que otorga calidad de vida e impacta positivamente las perspectivas de desarrollo de los territorios rurales en Norte de Santander, este proyecto tiene como objetivo impactar 282 usuarios de los municipios de El Carmen, El Tarra, Abrego, Sardinata, Convención, Teorama y Tibú.

El Carmen	
Beneficiarios	60
Presupuesto	$ 1,163,103,815

El Tarra	
Beneficiarios	33
Presupuesto	$ 639,707,098

Convención	
Beneficiarios	6
Presupuesto	$ 116,310,382

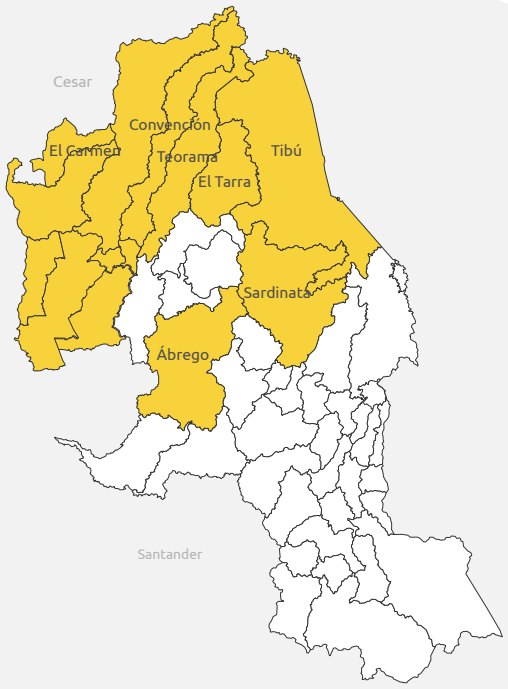
Tibú	
Beneficiarios	133
Presupuesto	$ 2,578,213,456

Ábrego	
Beneficiarios	19
Presupuesto	$ 368,316,208

Sardinata	
Beneficiarios	26
Presupuesto	$ 504,011,653

Teorama	
Beneficiarios	5
Presupuesto	$ 96,925,318

Total Proyecto	
Beneficiarios	282
Presupuesto	$ 5,466,587,930



Avance físico: **27,22%**

Avance presupuestal: **COP$ 250 millones (5%)**

Oferta Energía Solar

En CENS se está trabajando para aportar al bienestar de los hogares y productividad de las empresas, por eso se realizó el lanzamiento de la oferta Energía Solar que tiene tres importantes focos:

1. Aportar a la reducción de la huella de carbono
2. Desafiar el statu quo con una alternativa de energía limpia que propicie la innovación energética
3. Convertir esta estrategia en una alternativa vanguardista con la que los clientes reduzcan sus pagos en el servicio de energía

Dentro de los principales logros obtenidos en 2021 resaltamos:

- Se realizó análisis de viabilidad financiera de la oferta, obteniéndose los resultados y metas a alcanzar en el corto y mediano plazo.
- Se logró oficializar la minuta firmada por los gerentes de CENS y ERCO donde se establecen todas las generalidades, obligaciones y demás aspectos relevantes de la alianza estratégica entre ambas partes.
- Se generaron créditos de financiación para los usuarios por parte de Davivienda y Bancolombia.
- Se elaboró plan comunicacional para el lanzamiento oficial de la oferta al público, el cual fue realizado el día 30 de septiembre, donde fueron invitados los principales medios de comunicación de la región asistiendo 40 periodistas, destacándose la presencia de medios como La Opinión, Caracol radio, RCN radio, TRO, La Voz del Norte y ATN televisión.
- Se diseñó formulario en la página web para que los interesados dejen sus datos y así poder contactarlos para realizar cotizaciones y visitas, al final del año se recibieron 108 solicitudes para cotizaciones.

Proyectos de Generación de Energía Eléctrica

Durante el año 2021 CENS realizó la atención a promotores de proyectos de generación de energía eléctrica, que permitió dar una respuesta integral a las solicitudes de conexión de generación a Gran Escala (GE) y Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE). Dicha gestión incentivó la revisión de los estudios de factibilidad técnica de conexión, de los cuales se cuentan con seis (6) de GE y cuarenta (40) de AGPE.

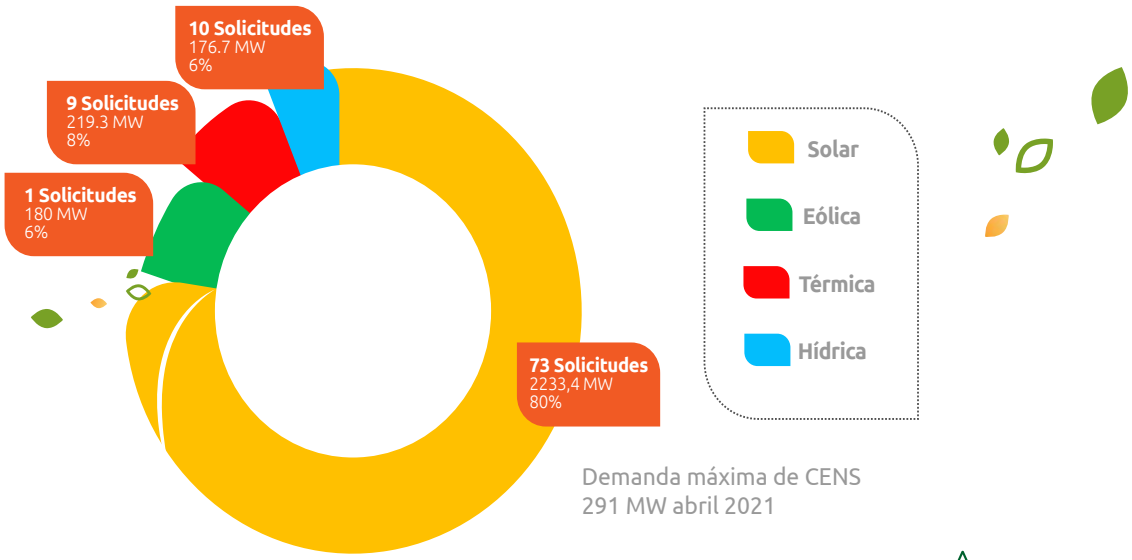
Por otro lado, se realizó la implementación de las resoluciones CREG 075 y CREG 174 de 2021, las cuales actualizaron las reglas relacionadas con las solicitudes de conexión de Generación, Autogeneración a pequeña y gran escala y generación distribuida, permitiendo agilizar y aclarar los aspectos operativos y comerciales en los procesos de conexión a la red de CENS.

Dentro de los principales logros resaltamos:

- Gracias a las gestiones de los tres últimos años, se ha logrado la aprobación por parte de la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) de 390 MW de generación, aportando aproximadamente un 2% de la energía que se incorporará dentro de la matriz energética nacional para los próximos años. Resaltando el gran auge de proyectos de generación con tecnología no convencional a base de energía solar a gran escala.

- Actualmente se encuentran en análisis la conexión de 400 MW de generación por parte de la UPME, que ampliará a futuro el parque generador nacional, la construcción de nuevos proyectos de expansión en el sistema eléctrico y la atención de nueva demanda en la zona de influencia de CENS, generando un valor agregado a la atención de interesados en proyectos de generación.

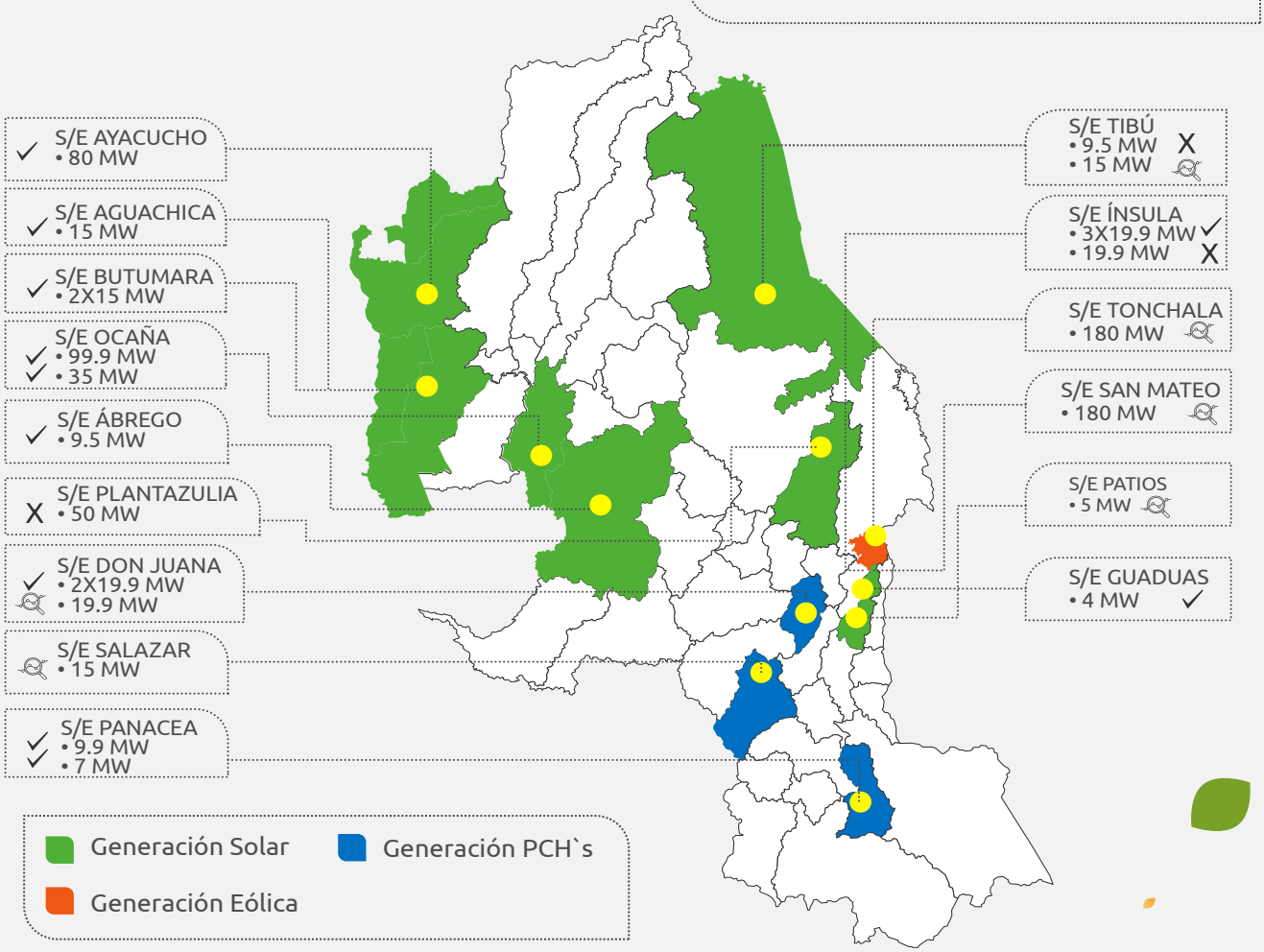
- Se realizaron las gestiones requeridas del periodo de transición dado por la Resolución CREG 075 de 2021, por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.



Demanda máxima de CENS
291 MW abril 2021

Panorama general de proyectos de Generación

✓	Concepto UPME	389.8 MW
X	Concepto UPME Cond.	79.4 MW
🔍	Análisis UPME	399.9 MW
©	Análisis CENS	0 MW



Proyectos aprobados

A 2021 se encuentran **11 proyectos** de generación aprobados por la UPME con una capacidad de **413.8 MW** (8 Solar y 3 PCH):

Proyecto	Tipo	Tipo de proyecto	Promotor	Capacidad [MW]	Departamentos	Municipio
Proyecto Solar Kairos I, II y III	Solar	Generación	Obraincol S.A.S.	59.7	Norte de Santander	Cúcuta
Termota-sajero Dos Solar	Solar	Generación	Termotasajero Dos	4	Norte de Santander	Cúcuta
Los Girasoles	Solar	Generación	Martifer Renewable Energies Development	9.5	Norte de Santander	Ábrego
Sunnorte	Solar	Generación	Genersol S.A.S	35	Norte de Santander	Ocaña
La Mata	Solar	Generación	Solar Pack	80	Cesar	La Gloria
Sol de Gamarrita 1,2 y 3	Solar	Generación	Invenergy	45	Cesar	Aguachica
Azúcenos	Solar	Generación	Genersol S.A.S	99.9	Norte de Santander	Ocaña
Los Retiros 1 y 2	PCH	Generación	DEO	59.7	Norte de Santander	Durania
Panacea 3	PCH	Generación	Minenergía	9	Norte de Santander	Labateca
Panacea 2	PCH	Generación	Minenergía	7	Norte de Santander	Labateca
La Garita	Solar	Generación	Genersol S.A.S	5	Norte de Santander	Los Patios

Proyectos aprobados en subasta:

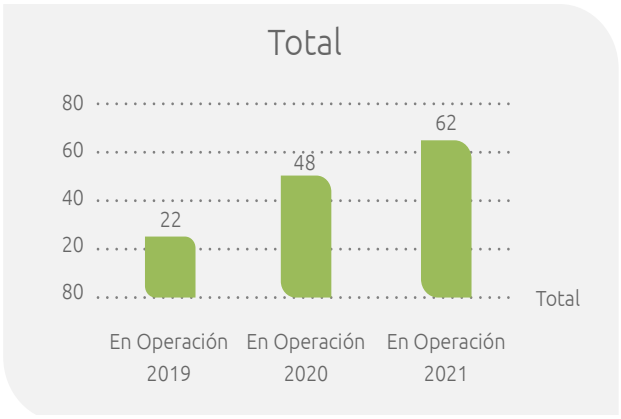
- Parque Solar Sunnorte 35MW – Ocaña
- Proyecto La Mata 80 MW – La Gloria

Solicitudes de Conexión AGPE Y GD

En cumplimiento de la resolución CREG 030 de 2018 para la conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala (AGPE) y Generadores Distribuidos (GD), CENS pone a disposición del público a través del portal web el formato establecido para la inscripción de AGPE y GD, consulta de la disponibilidad para la conexión y los lineamientos para los estudios de conexión.

Para el año 2021 se recibieron 169 solicitudes de conexión de autogeneradores a pequeña escala, de las cuales 62 fueron conectadas. Lo anterior, para un total de 132 usuarios autogeneradores conectados al Sistema de Distribución Local (SDL) de CENS, cumpliendo con la metodología establecida por la Resolución CREG 030 de 2018 y adaptando también la nueva resolución CREG 174 de 2021.

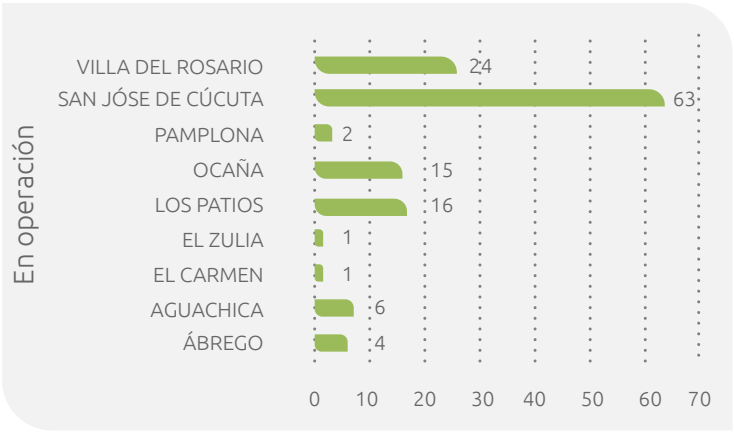
Solicitudes de Conexión AGPE Y GD



Usuarios AGPE conectados CENS

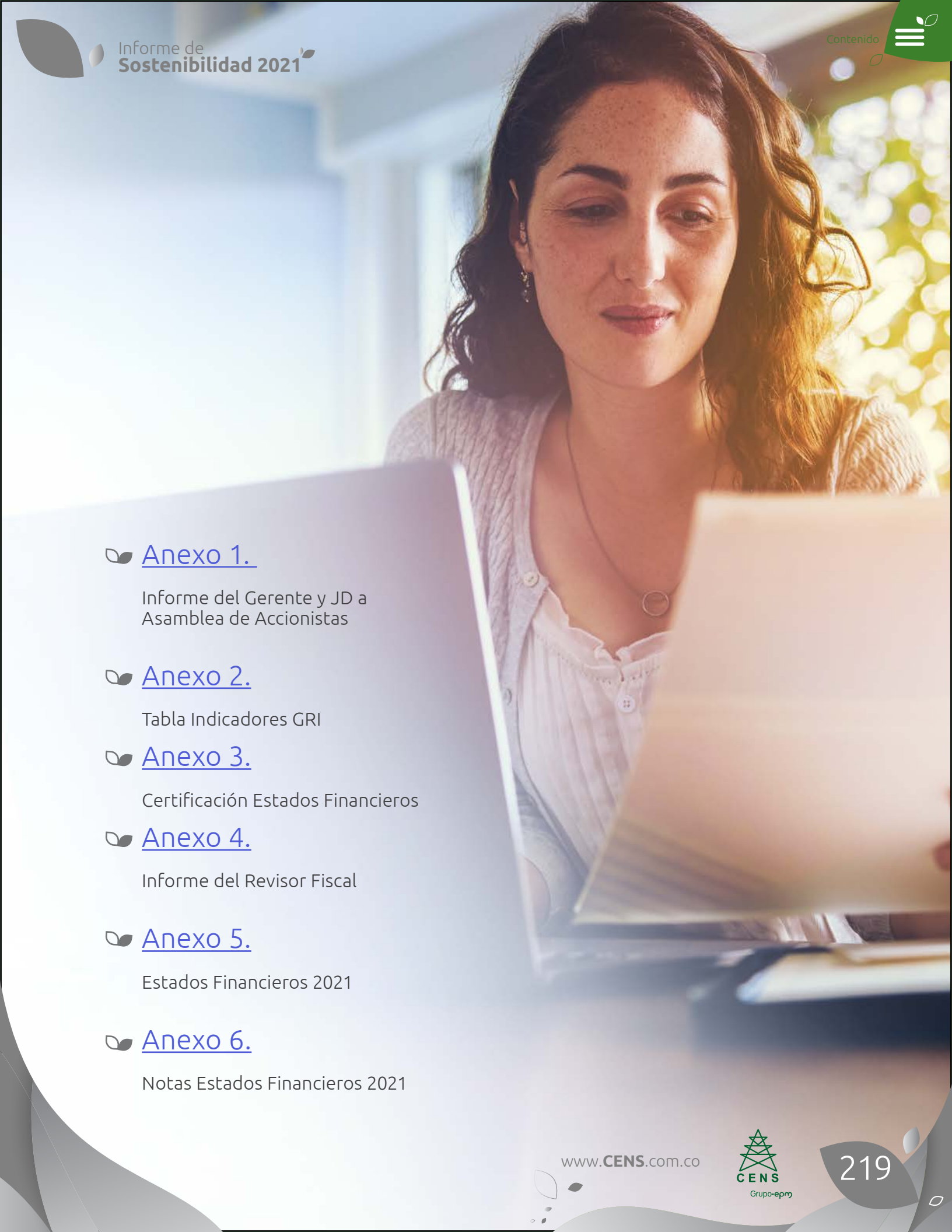
Estos 132 usuarios conectados suman una capacidad instalada de generación de **11.768 kWp.** Además, es importante mencionar que se presentaron compras de energía por un valor total de **COP$ 331.8 millones** correspondientes a 670,748 kWh/mes de excedentes entregados por parte de estos Auto generadores.

Usuarios AGPE conectados CENS



Anexos

CENS
Grupo epm



Anexo 1.

Informe del Gerente y JD a Asamblea de Accionistas

Anexo 2.

Tabla Indicadores GRI

Anexo 3.

Certificación Estados Financieros

Anexo 4.

Informe del Revisor Fiscal

Anexo 5.

Estados Financieros 2021

Anexo 6.

Notas Estados Financieros 2021

La Energía que nos Conecta

Informe de
Sostenibilidad 2021

Línea de atención
nacional gratuita:
018000414115
www.cens.com.co
Visita nuestras redes sociales:
CENS Grupo EPM

CENS

Grupo•epm