

chec<sup>®</sup>  
Grupo epm<sup>®</sup>

75  
Años



# Solidez financiera

— para la sostenibilidad

Gestión económica ▶





GRI:  
103-1

En concordancia con lo propuesto en las metas de los objetivos de desarrollo sostenible 1, 8 y 16, en la búsqueda de lograr la sostenibilidad, está presente un aspecto clave relacionado con la generación de valor económico agregado, mientras se genera, al mismo tiempo, valor social y ambiental en un ámbito ético de transparencia y relacionamiento con los grupos de interés y el ambiente.

La generación de valor económico es reconocida dentro de la gestión empresarial como indicador de crecimiento, pues a partir de esta se establecen las bases para aportar desarrollo económico y generar otros beneficios a la sociedad, los cuales de manera directa se ven reflejados en el incremento de las utilidades para responder al compromiso con los dueños, de retribuir a su inversión; en el bienestar de los trabajadores, aportando al desarrollo económico de las regiones, generando empleo a través de sus proveedores y contratistas, realizando inversiones que apuntan a la protección de los activos de la empresa y la mejora en la calidad de los servicios; en el cumplimiento al estado con el pago de impuestos, tasas y contribuciones; y en la inversión para el cuidado del medio ambiente.

Por otro lado, el asumir de manera proactiva como empresa el reto de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, a través de la sostenibilidad, permite que la gestión responsable de los asuntos económicos y financieros, aporten a elevar la reputación, a generar confianza en los grupos de interés, permitiendo que éstos crezcan y prosperen a la par con la empresa.

En la gestión financiera asociada a los segmentos de negocio, las empresas se encuentran ante el riesgo con sus accionistas y demás grupos de interés, de realizar inversiones o tomar decisiones que afecten la retribución de la inversión de sus dueños, la permanencia y presencia de la empresa en el mercado, la calidad de vida y bienestar de los trabajadores, la productividad de sus proveedores y contratistas y el cumplimiento de compromisos obligatorios con el estado. En lo que respecta al sector económico sobre el cual se ubica CHEC, se presentan impactos derivados de los cambios regulatorios, las variaciones a nivel local y nacional del consumo de energía (crecimiento o disminución de la demanda), el cambio vertiginoso de las tecnologías, la cantidad de información que se genera, las tendencias cada vez más crecientes del uso de energías renovables y limpias; y en general, la volatilidad en indicadores de la economía colombiana, asociado al bajo crecimiento del ingreso y el crecimiento del gasto de los hogares, son factores que repercuten de manera directa e indirecta en el desempeño financiero de la empresa y obligan a gestionar riesgos y adoptar medidas que permitan responder a los compromisos económicos de la organización. A su vez, y como otros impactos asociados, de no administrarse adecuadamente los aspectos que impactan el desempeño económico de la organización, se darían afectaciones a la imagen, reputación y confianza empresarial de los diferentes grupos de interés.

## SOLIDEZ FINANCIERA

Solidez Financiera	
GRI:	GRI:103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
	GRI:103-2 Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
GRI:	GRI:201-1 Valor económico directo generado y distribuido
	GRI:201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	GRI:201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	GRI:201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno
GRI:	GRI:202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	GRI:202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
GRI:	GRI:203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
	GRI:203-2 Impactos económicos indirectos significativos
GRI:	GRI:405-2 Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

### Aspecto GRI- Sectorial

GRI:	GRI:EU10 Capacidad de la demanda de electricidad planeada y proyectada a largo plazo, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio
	GRI:EU11 Eficiencia de la generación media de las centrales térmicas, por fuente de energía y régimen regulatorio
	GRI:EU12 Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución

GRI:  
103-2

Mantener la solidez financiera le permite a CHEC y el Grupo EPM cumplir con los requerimientos de capital de trabajo, necesidades de inversión, obligaciones con el dueño y músculo para crecer. Es fundamentalmente para contribuir

a la sostenibilidad de su entorno mediante la generación de valor compartido y la distribución del valor generado, considerado los límites sociales, organizacionales, naturales y de mercado. CHEC en el marco de su modelo de

Responsabilidad Social Empresarial, reconoce como un tema material el desempeño económico, pues ser sostenible y contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, requiere realizar una gestión que incremente el valor económico agregado, garantice la viabilidad financiera y permita aportar al desarrollo y bienestar de los grupos de interés y los territorios en los cuales hace presencia.

Gran parte del éxito en la implementación de iniciativas y la obtención de logros que aporten a la sostenibilidad, depende de la adecuada gestión financiera de la empresa, pues desde el grupo de interés Accionistas se moviliza a la organización, junto con otros grupos de interés, hacia el cumplimiento de su propósito y objetivos; así como a mantener un adecuado proceso de relacionamiento con el ambiente, el mercado y sociedad en general.

Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



- Normatividad colombiana
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Política de Gestión Integral CHEC.
- Política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
- Política de Gestión Integral del Riesgo.
- Política de RSE.
- Política Ambiental.
- Política Financiera.
- Política de Excedentes de Tesorería.
- Política de Control Interno CHEC.
- Política de revelación de información.
- Sistema de Control Interno (SCI).
- Pacto Global: Responde a los 10 principios.
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromisos 1 y 4.
- Expectativas de los grupos de interés:

**Tema Material:** Solidez Financiera  
**Énfasis de Gestión:** Salud Financiera

## CHEC y el Grupo EPM asumen el compromiso de:

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Salud Financiera:</b> El establecimiento de metas financieras y de crecimiento, debe considerar la existencia de condiciones organizacionales, naturales y de mercado para mantener en el tiempo la solidez financiera con base en ejercicios de prospectiva sectorial y de entorno con visión suficiente para evitar la toma de decisiones irreversibles o incluso contradictorias a las que se tomarían mirando horizontes mayores en el tiempo. (Desempeño Financiero).</p>	<p><b>ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN</b></p> <p><b>DESEMPEÑO FINANCIERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Otros aspectos destacados de la gestión 2019.</li> <li>▪ Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.</li> </ul> <p><b>INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inversiones Negocio de Generación.</li> <li>▪ Inversiones Negocio de Distribución.</li> <li>▪ Impactos económicos indirectos significativos.</li> </ul> <p><b>OTROS ASPECTOS DE LA GESTIÓN OPERACIONAL DE ALTO IMPACTO FINANCIERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de la demanda de electricidad planeada y proyectada a largo plazo, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio.</li> <li>▪ Eficiencia de la generación media de las centrales térmicas, por fuente de energía y régimen regulatorio.</li> <li>▪ Gestión Pérdidas de Energía.</li> </ul> <p><b>VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO A LOS GRUPOS DE INTERÉS CHEC (metodología Cuarto estado Financiero)</b></p> <p><b>ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS</b></p> <p><b>PROCESOS EMPRESARIALES QUE SOPORTAN LA GESTIÓN</b></p> <p><b>EVALUACIÓN</b></p> <p><b>CONTENIDO ESTÁNDARES GRI</b></p>



TEMA MATERIAL	OBJETIVO 2019	Metas 2019	Resultado 2019	Meta-Reto 2020
Solidez Financiera	Cumplir con el 100% de las metas financieras para el periodo.	<b>EBITDA:</b> COP 242 132 millones	<b>EBITDA:</b> COP 251 606 millones	<b>EBITDA:</b> COP 236 998 millones
		<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 118 586 millones	<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 123 470 millones	<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 117 073 millones

## Desempeño Financiero

Respecto al desempeño económico de la empresa, el resultado financiero muestra un EBITDA de COP 251 606 millones, un margen EBITDA del 33,06%, un resultado integral total del periodo de COP 122 425 millones y un margen neto de 16,10%; con lo cual se cumple y se superan las metas definidas para el presupuesto 2019.

Comparado con el año 2018, se presenta un incremento de COP 85 036 en los ingresos operacionales, equivalente a un 12,47%, debido principalmente a: incremento en las ventas de energía a usuarios finales, especialmente en los sectores residencial y comercial y el crecimiento del Costo Unitario – CU, promedio en todos los niveles de tensión; la aplicación de la metodología de remuneración por los cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por CHEC a través de la Resolución CREG 015 de 2019; Incremento en las ventas de energía del generador que se

explica por los incrementos en los precios de energía de corto plazo (precio en la bolsa de energía) y los precios de venta de largo plazo; además de otros conceptos como el cargo por confiabilidad asociado a la planta térmica Termodorada y liberación de provisiones.

Con relación a los costos y gastos, se presenta un incremento de COP 53 199 equivalente al 10,38%, explicado principalmente por: el incremento en las compras de energía de corto plazo (bolsa de energía) para el generador y el comercializador que se explica por los incrementos en los precios con relación al 2018; de la misma manera, incrementos en las compras en unidades de largo plazo; los servicios personales se incrementaron de forma generalizada en todos los conceptos, debido a que en el mes de marzo de 2019 se incrementaron los salarios y prestaciones por la firma de una nueva Convención Colectiva de Trabajo -CCTV con la organización sindical SINTRAELECOL; se incrementaron los

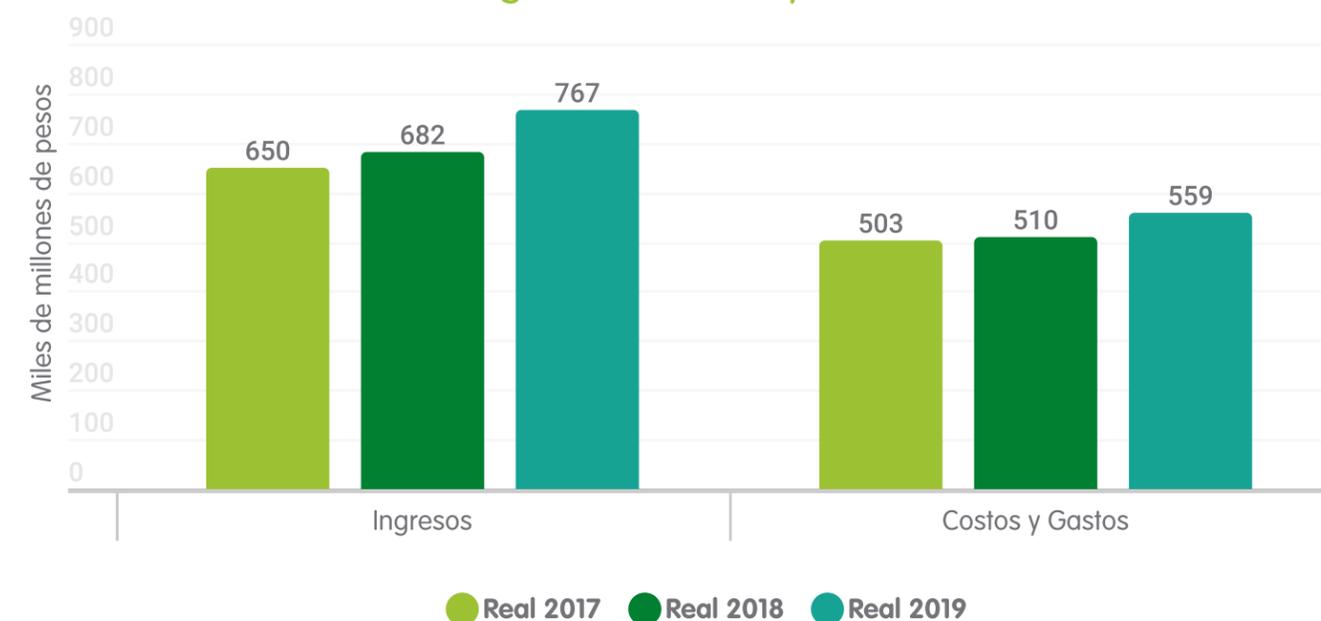
valores de las primas por seguros debido al endurecimientos del mercado reasegurador; y otros conceptos como órdenes, contratos y mantenimientos.

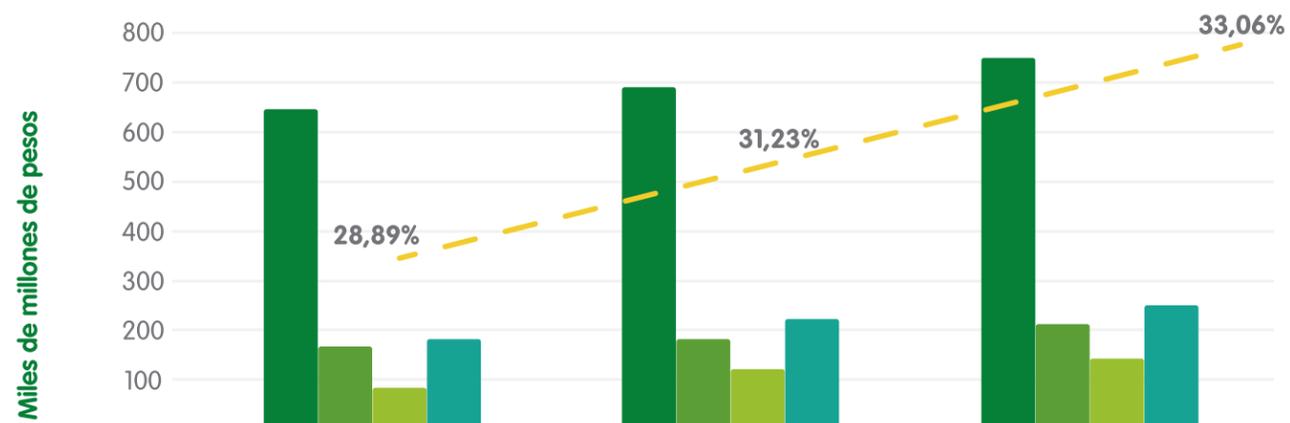
Con respecto al año anterior se presentó un incremento del 5,86% en el margen EBITDA y un 18,69% del valor del EBITDA, para efectos comparativos se ajustó el valor del EBITDA y el margen EBITDA de la vigencia de 2018, en COP 2 112 millones (COP 209 853 Millones a COP 211 965 Millones), y de 30,91% a 31,23%, respectivamente, lo anterior debido a la reclasificación los gastos por retiro de activos que en la vigencia anterior se consideraba un

gasto efectivo, y para la vigencia del 2019, como no efectivo.

En resumen, la empresa cumplió de forma satisfactoria las metas financieras definidas en el presupuesto 2019, con un cumplimiento de la meta del EBITDA del 103,91%, un margen EBITDA del 33,06% (superior a la meta que era del 32,89%), y cumplimiento en la meta del resultado integral del periodo en 104,70%. Estos indicadores demuestran la solidez financiera de la empresa, bajo nivel de riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones financieras y con proveedores, y capacidad para mantener sus operaciones de corto y largo plazo.

## Análisis comparativo desempeño financiero Ingresos, Costos y Gastos

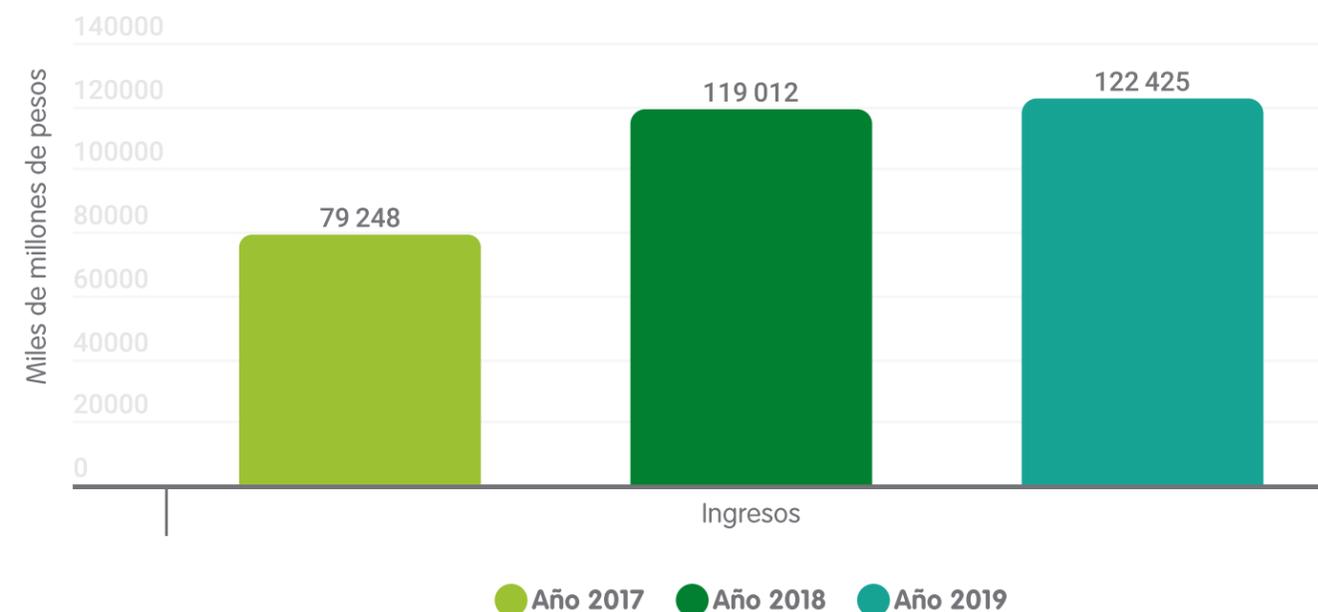




	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Ing. Operacionales	650	682	767
Utilidad Operativa	148	169	201
Utilidad Neta	80	119	123
EBITDA	187	212	252
Margen EBITDA	28,89%	31,23%	33,06%

El resultado neto (Utilidad Neta) de 2019 ascendió a COP 123 470 millones, con un incremento del 3,84% en relación al año anterior, y frente al presupuesto se obtuvo un cumplimiento del 104,12%. Estos resultados se dan debido a varios factores, de los cuales se resaltan los mayores ingresos por el incremento en las ventas de energía a usuarios finales; el crecimiento del Costo Unitario – CU, promedio en todos los niveles de tensión; la aplicación de la metodología de remuneración por los cargos de distribución (Resolución CREG 015 de 2019); mayores ventas de energía de corto plazo por el incremento en los precios; menores gastos financieros; a pesar de que se presentaron de igual forma incrementos en los costos y gastos por los precios de energía de corto plazo; incrementos en los servicios personales; y otros conceptos.

## Resultado integral del periodo



El resultado integral del periodo de COP 122 425 millones, presenta un crecimiento respecto al año anterior de 3,84%.

Comprometidos con el lineamiento de territorios sostenibles y conscientes de la necesidad de mantener una excelente calidad del servicio a partir de una infraestructura adecuada y moderna, se ejecutaron inversiones en la cadena productiva de la compañía por valor de COP 62 887 millones, especialmente en los proyectos de modernización del sistema de generación, modernización y expansión de la infraestructura de distribución, y otra inversiones necesarias para mantener la calidad y confiabilidad del sistema.

## Otros aspectos destacados de la gestión 2019

- Durante 2019 se desembolsaron recursos por COP 6 289 millones, como parte del cupo asignado por la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER por un total de COP 51 028 millones en el año 2018, y con lo cual se han desembolsado recursos totales por COP 49 289. Estos recursos se solicitaron para financiar parte de prograWma de expansión del

Sistema de Transmisión Regional (STR) que viene desarrollando la empresa, y se tomaron con el banco Davivienda a una tasa final incluida la intermediación, de IBR (Indicador Bancario de Referencia) + 0,388%. Para estos desembolsos, se cumplen los procedimientos y la normatividad de deuda pública vigente, previas validaciones y autorizaciones con la Unidad de Planeación.



- Durante 2019 se continuó trabajando en la Gestión Integral de Riesgo – GIR en temas como generar pensamiento basado en riesgo; y, especialmente, se continua con el desarrollo de los planes de gestión de riesgo de desastres en cumplimiento del decreto 2157 de 2017 y de la circular 4021 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía, por la cual todas las empresas del sector deben elaborar y presentar planes de gestión de riesgos de desastres por cada una de sus instalaciones. CHEC desarrolló la etapa de planeación y diseño, y viene desarrollando los planes de gestión de riesgo de desastre para las subestaciones de energía, plantas de generación, edificaciones y línea de distribución. Se continúa con la actualización de los planes de continuidad de negocio a nueve (9) procesos críticos de la organización, los cuales se definieron a través del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA<sup>[2]</sup>). A nivel interno de la empresa, se trasladó la responsabilidad de la administración de los planes de contingencia, a los responsables de los procesos. Para ello se diseñaron los procedimientos y se modernizó el esquema de manejo de riesgos para facilitar su seguimiento y control.
- En materia de seguros, se realizaron las gestiones necesarias para mantener la asegurabilidad de la empresa durante la vigencia 01 de julio 2019 - 30 de junio 2020. Es importante destacar que, por efecto siniestralidad a nivel mundial y en el país, por las nuevas operaciones y por otras variables de mercado, el mercado de los reaseguradores se “endureció” y el valor de la renovación tuvo un incremento promedio del 31% con lo cual la renovación ascendió a COP 9 013 millones.
- La firma calificadora de riesgo Fitch Ratings, afirmó en octubre de 2019 las calificaciones nacionales de largo y corto plazo para CHEC,

así: Para largo plazo se mantiene la calificación de “AAA(col)” manteniendo la observación negativa; y para el riesgo de corto plazo la calificación “F1+(col)”. Cómo se puede observar, son las mejores calificaciones de riesgo en el mercado de Colombia, y la observación negativa en largo plazo se debe a: “La decisión de afirmar y mantener la calificación de CHEC en Observación Negativa, obedece a la relación estrecha con su matriz Empresas Públicas de Medellín (EPM) [AAA(col), Observación Negativa] dada la existencia de vínculos operativos y estratégicos fuertes que llevan a igualar las calificaciones de CHEC con las de EPM. La Observación Negativa de CHEC está vinculada a la Observación Negativa que tiene la calificación de EPM, la cual refleja la incertidumbre relacionada con los retrasos en la construcción del proyecto hidroeléctrico Ituango. Fitch anticipa que dicha situación podría continuar en los próximos seis a 12 meses...”

- De forma periódica (mensual), se realizó el seguimiento y control a la ejecución de los ingresos, costos, gastos e inversiones, revisando y analizando las causas de las desviaciones, generando los planes de acción pertinentes con el fin de alcanzar las metas financieras propuestas.
- Se brindó información precisa y oportuna a los ordenadores de costos y gastos, de tal forma que fue posible formular estrategias para la optimización de los mismos.
- La empresa comenzó a aplicar a partir del 01 de enero de 2019, los cambios introducidos por la NIIF 16 (Normas de Información Financiera) relacionada con los arrendamientos. La aplicación de esta norma generó cambios en los procedimientos y los mecanismos de causación, especialmente del gasto, por arrendamientos.

Por este efecto, se generó un activo por derecho de uso del orden de COP 63 841 millones, que se compensa con el pasivo por derecho de uso.

- Se hizo acompañamiento a los interventores de la organización de manera permanente, para los análisis previos a la contratación con el fin de visualizar los efectos tributarios sobrevinientes, optimizando la carga tributaria.
- Se hizo acompañamiento permanente al proceso de contratación, con el fin de minimizar

el riesgo en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la solidez y la confiabilidad del contratista seleccionado.

- Así mismo, se optimizaron costos a través de la constitución de pólizas por parte de los proveedores, con la póliza matriz de cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual, y el constante acompañamiento y asesoría a los interventores y requeridores de la empresa.

## Valor económico directo generado y distribuido

Referencia	Indicador	Resultados		
		2017	2018	2019
Indicador CHEC	EBITDA COP millones	186 888	211 986	251 607
Indicador CHEC	Margen EBITDA	28,89%	31,23%	33,06%
Indicador CHEC	Margen Operacional	22,69%	24,83%	26,23%
Indicador CHEC	Margen Neto	12,28%	17,44%	16,10%
<b>G4-EC1:</b> Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico directo generado COP millones	635 314	667 087	743 297
	Valor Económico distribuido COP millones	408 230	426 267	502 866
<b>G4-EC3:</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Número de Jubilados	867	849	828
	COP millones	8 217	8 089	7 404
<b>G4-EC4:</b> Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	Subsidios (FOES) COP millones	129	131	144

## Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

La empresa posee cinco planes de beneficios definidos que garantizan el reconocimiento de las obligaciones post empleo (4 planes) y de largo plazo (1 plan). CHEC reconoce estas obligaciones en sus estados financieros, y se ajustan al final de período contable de acuerdo a los cálculos actuariales elaborados por una firma actuarial certificada. Al 31 de diciembre de 2019, las cifras se encuentran actualizadas.

[2] BIA por sus siglas en inglés (Business Impact Analysis), Análisis de Impacto del Negocio.

## Asistencia financiera recibida del gobierno

La empresa recibió recursos girados por el Ministerio de Minas y Energía a través del Fondo de Energía Social - FOES con destino a cubrir COP 46 por kWh del consumo de subsistencia de los usuarios ubicados en estratos 1 y 2 de las áreas especiales (Área rurales de menor desarrollo); por un monto de COP 144 millones durante la vigencia.

## Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Para CHEC los riesgos derivados del cambio climático que tienen un alto potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos de la empresa, están asociados a la operación del negocio de generación en relación con el aumento o disminución del potencial hidrológico por factores naturales, (fenómenos de El Niño y La Niña) los cuales impactan las operaciones de generación, así como los procesos de venta y comercialización de energía en el largo plazo. El año 2019 fue de comportamiento neutro en cuanto a la hidrología, en algunos meses se presentaron mayores precipitaciones.

Es de anotar que frente a los efectos que pueda tener la venta y comercialización de energía, CHEC no tiene incidencia sobre el comportamiento de las variables macroeconómicas, que son las que afectan los diferentes conceptos de la operación comercial tanto en el Largo Plazo como en la Bolsa.

Para mitigar dichos efectos CHEC respalda sus operaciones de generación a través de

la planta térmica Termodorada y asume los costos derivados de la misma, acorde con lo establecido en la normatividad colombiana.

Así mismo desde el año 2015, y con el fin de mejorar la gestión comercial del generador CHEC, el contrato de representación comercial fue asumido por el Grupo EPM quedando éste como el encargado de la venta y comercialización de la energía en el Largo Plazo, de las compras y ventas en Bolsa, compras y ventas de Energía de Respaldo del Cargo por Confiabilidad, contratos de combustibles (líquidos y gas natural) y la representación del negocio de Generación de CHEC ante los gremios y entes gubernamentales.

De otro lado, con los contratos de combustibles (líquidos y gas), que soportan la generación de la planta Termodorada, se ha asegurado el suministro y transporte de forma continua para las generaciones por seguridad, arranques de preservación, pruebas de generación con gas y disponibilidad con líquidos que requiere el CND.

GRI: 201-4

GRI: 201-2

## Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Las inversiones de la compañía para la vigencia 2019 fueron de COP 62 887 millones, con una ejecución de 128% respecto al presupuesto estimado en infraestructura y otras inversiones, las principales ejecuciones fueron:

GRI: 203-1

## Inversiones negocio de generación

En este segmento se ejecutaron inversiones totales por un valor de COP 16 822 millones, destacándose las siguientes inversiones:

Se realizaron inversiones consistentes en el overhaul del grupo generador a gas GGA (Generador a Gas Turbina A), de la planta térmica Termodorada, debido a que en inspecciones técnicas se detectó la necesidad de realizar este trabajo para evitar un daño mayor que implicará una mayor indisponibilidad de la planta. Este trabajo implicó la importación del soporte para el transporte del GGA, el alquiler de la grúa para el desmonte, la reparación, los repuestos para el montaje, los equipos requeridos para

la modernización del sistema de control, y el montaje y pruebas en sitio por parte del fabricante.

Compra de transformador de potencia para la central Ínsula, ya se encuentra en fabricación y se espera tenerlo en servicio en febrero de 2020.

Reconstrucción de transformador de potencia central San Francisco, el transformador ya está disponible en la central San Francisco.

Fabricación, suministro y montaje tubo aspirador de la central Ínsula para los G1 y G3.

## Inversiones negocio de distribución

En este segmento se ejecutaron inversiones por COP 43 584 millones, con lo cual se busca mantener la confiabilidad y calidad del sistema, además de garantizar la continuidad del servicio; se destacan las siguientes inversiones:

Se adquirió un transformador de potencia trifásico de 40 MVA, 115/33 kV con destino a la subestación Riosucio, debido a que fue necesario su reemplazo por una falla del anterior.

Se realizaron reposiciones de redes de distribución; esta es una labor que se debe realizar de forma permanente debido a que la empresa posee más 9 600 Km de redes

en circuitos baja y media tensión (niveles de tensión de 33 kV y 13,2 kV); más de 470 Km de redes en circuitos de tensión del nivel 4, y más de 12 500 transformadores de distribución en los departamentos de Caldas y Risaralda.

De la misma manera, se tiene un programa permanente de expansión de redes de distribución que responde al crecimiento de la demanda en el área de influencia, y a los programas de habilitación de vivienda y servicios nuevos en los niveles de tensión 1 y 2.

Se continúa con las inversiones de modernización en la subestación Peralonso 115/33 kV, debido a



que este sector de la ciudad se ha expandido de forma considerables, y se requiere mantener la disponibilidad del servicio.

Se adquirieron equipos de medidas CTS – PTS – con el fin de cumplir requerimientos de la Resolución CREG 022 de 2019. Ya se programó la instalación de los equipos con base en los criterios incluidos en el plan de inversión regulatorio resolución CREG 015 de 2018

Se vienen realizando inversiones en modernización y reposición de la subestación La Virginia 33/13,2 kV, para mejorar los niveles de servicios en este municipio y otros del occidente del departamento de Caldas.

Se terminó el proyecto de normalización de la subestación Manzanares 115/33 kV. Con este proyecto se mejora la confiabilidad del

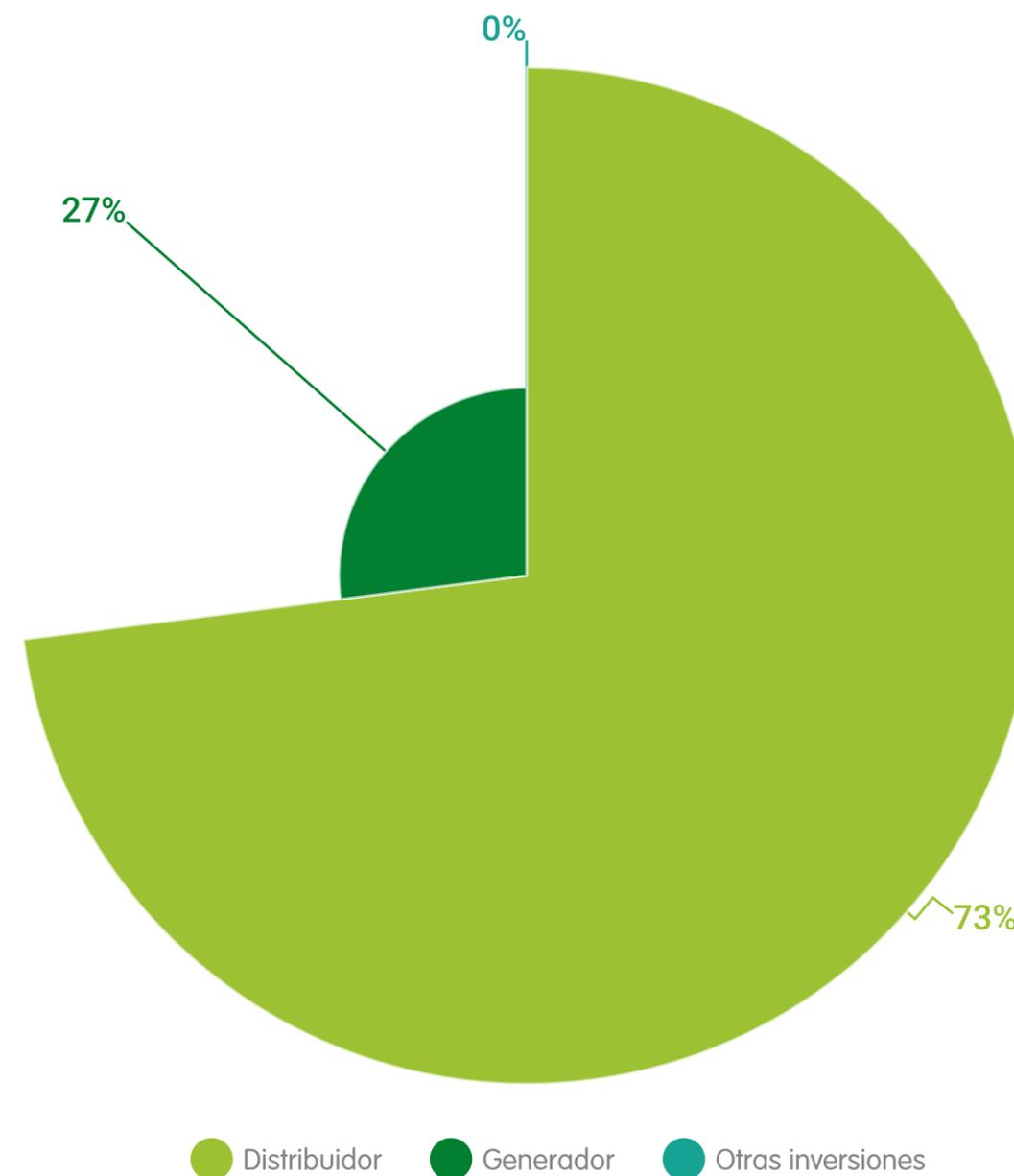
sistema de distribución en el nivel de 115 kV y se benefician varios municipios del oriente de Caldas.

Se finalizaron las inversiones en el segundo banco de autotransformadores monofásicos 230/115/13,8 kV de 150 MVA en la subestación La Hermosa del municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda.

Se continúa con el programa de consolidación tecnológica de Centros de Control, SCADA, este proyecto pretende integral los centros de control de las empresas del grupo EPM, y consiste en modernizar y automatizar de forma centralizada la operación del sistema eléctrico CHEC con lo cual se mejora de forma significativa los tiempos de respuesta ante eventos, la calidad en la prestación del servicio y la confiabilidad del sistema.



Costo inversiones CHEC				
Inversión	2018		2019	
	Ejecución acumulada diciembre COP Millones	% Ejecución	Ejecución acumulada diciembre COP Millones	% Ejecución
Compra Activos	681	44%	2 936	83,69%
Renovación Tecnológica T&D	1 579	56%	2 382	81,87%
Expansión SDL	5 952	110%	8 800	93,38%
Expansión STN	77	52%	-	0,00%
Expansión STR	15 266	106%	4 655	92,77%
Pérdidas	5 124	106%	4 807	93,30%
Modernización subestaciones	1 172	113%	3 376	110,43%
Calidad del servicio	2 970	100%	1 104	49,79%
Reposición SDL	14 703	94%	17 717	114,94%
Reposición STR	-	0%	303	122,61%
Generación	5 709	78%	16 644	914,73%
Otras inversiones	2 472	84%	164	43,43%
<b>TOTAL</b>	<b>55 705</b>	<b>99%</b>	<b>62 888</b>	<b>128%</b>



### Impactos económicos indirectos significativos

Para objetos de este reporte se reconocen como posibles impactos indirectos significativos los derivados de procesos de financiación en temas de acceso y comparabilidad; y otros productos y servicios.

## Otros aspectos de la gestión operacional de alto impacto financiero

### Capacidad de la demanda de electricidad planeada y proyectada a largo plazo, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio

En Colombia las empresas generadoras no tienen responsabilidad directa sobre la planificación del aumento de la capacidad de generación del país a largo plazo, esta responsabilidad recae sobre la unidad de planeación minero energética del MME del gobierno nacional.

EPM actúa como un agente de mercado representando a todas las filiales del grupo, adoptando decisiones de operación, mantenimiento o inversión en coordinación con las filiales que se enmarquen en los planes empresariales.

La capacidad instalada total de CHEC es de 262,11 MW y una capacidad efectiva neta de 235,47 MW, con Termodorada declarada con combustible líquido. La capacidad instalada hídrica total de CHEC es de 203,46 MW y una

capacidad efectiva neta de 189,6 MW. La capacidad instalada térmica total de CHEC es de 58,65 MW y una capacidad efectiva neta de 45,87 MW, con Combustible líquido.

Nota de aclaración: Hubo un cambio en la capacidad instalada de Termodorada con respecto al año anterior que estaba 54,7MW, dato errado, pues la real es 58,65MW, resultante de la multiplicación de la potencia aparente de la máquina por el factor de potencia ( $69\text{MVA} \times 0,85 = 58,65\text{MW}$ ).

Para mayor información:



### Capacidad de la demanda de electricidad planeada y proyectada a largo plazo, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio

#### Eficiencia térmica con combustible líquido Diésel B2:

En enero 31 de 2017 la planta fue probada siguiendo el procedimiento establecido en el acuerdo 557 del CNO, operando con Diésel B2 a carga base durante 1 hora. El auditor de las pruebas fue USAENE (Auditor autorizado por CREG).

La generación neta fue medida a nivel de 115 kV de manera automática (medidores frontera comercial).

Los consumos de combustible fueron medidos con medidores de flujo certificados.

Se monitorearon durante la prueba las siguientes



variables: Temperatura ambiente, generación bruta, factor de potencia y flujo y temperatura de combustible, para hacer correcciones de Heat Rate y capacidad.

Se tomaron muestras de combustible y se realizaron pruebas de su poder calorífico y densidad en laboratorio internacional certificado.

Los factores de corrección se calcularon usando las curvas del fabricante de las turbinas, el generador eléctrico y el transformador de potencia.

La temperatura media multianual se calculó con base en los reportes del IDEAM para la estación

#### Eficiencia térmica con combustible líquido Jet A-1:

En enero 12 de 2016 la planta fue probada siguiendo el procedimiento establecido en el acuerdo 557 del CNO, operando con Diésel B2 a carga base durante 1 hora. El auditor de las pruebas fue USAENE (Auditor autorizado por CREG).

La generación neta fue medida a nivel de 115 kV de manera automática (medidores frontera comercial).

Los consumos de combustible fueron medidos con medidores de flujo certificados.

Se monitorearon durante la prueba las siguientes variables: Temperatura ambiente, generación bruta, factor de potencia y flujo y temperatura de combustible, para hacer correcciones de Heat Rate y capacidad.

Se tomaron muestras de combustible y se realizaron pruebas de su poder calorífico y densidad en laboratorio internacional certificado.

de Palanquero ubicada en la base área Germán Olano de la fuerza aérea colombiana ubicada en Puerto Salgar - Cundinamarca.

Los resultados de las pruebas con Diésel B2, corregidas a la temperatura media multianual de la zona son:

- Capacidad Efectiva Neta: 44 549,68 kW
- Consumo Térmico Específico (Heat Rate): 10 255,53 Btu/kWh
- Eficiencia Térmica: 32,27%

Estas pruebas son válidas hasta enero 31 de 2022.

Los factores de corrección se calcularon usando las curvas del fabricante de las turbinas, el generador eléctrico y el transformador de potencia.

La temperatura media multianual se calculó con base en los reportes del IDEAM para la estación de Palanquero ubicada en la base área Germán Olano de la fuerza aérea colombiana ubicada en Puerto Salgar - Cundinamarca.

Los resultados de las pruebas con Diésel B2, corregidas a la temperatura media multianual de la zona son:

- Capacidad Efectiva Neta: 43 919,55 kW
- Consumo Térmico Específico (Heat Rate): 10 555,94 Btu/kWh
- Eficiencia Térmica: 32,32%

Estas pruebas son válidas hasta diciembre 12 de 2021.

**Eficiencia térmica con gas natural:**

En agosto 6 de 2015 la planta fue probada siguiendo el procedimiento establecido en el acuerdo 557 del CNO, operando con Gas Natural a carga base durante 1 hora por Lee & Infante (Auditor autorizado por CREG).

La generación neta fue medida a nivel de 115 kV de manera automática (SCADA).

Los consumos de gas fueron medidos con el computador de flujo Floobos, ubicado en el turbo grupo.

Se monitorearon durante la prueba las siguientes variables: Temperatura ambiente, generación bruta, factor de potencia y flujo y presión de gas, para hacer correcciones de Heat Rate y capacidad.

Se tomaron muestras de gas y se realizaron pruebas de su poder calorífico y densidad en laboratorio internacional certificado (Texas Oiltech Laboratorios)

Los factores de corrección se calcularon usando las curvas del fabricante de las turbinas, el

generador eléctrico y el transformador de potencia.

La temperatura media multianual se calculó con base en los reportes del IDEAM para la estación de Palanquero.

Los resultados de las pruebas con gas natural, corregidas a la temperatura media multianual de la zona son:

- Capacidad Efectiva Neta: 50 838 kW
- Consumo Térmico Específico (Heat Rate): 9 394,37 Btu/kWh
- Eficiencia Térmica: 36,32%

Estas pruebas son válidas hasta agosto 6 de 2020.

Para mayor información:

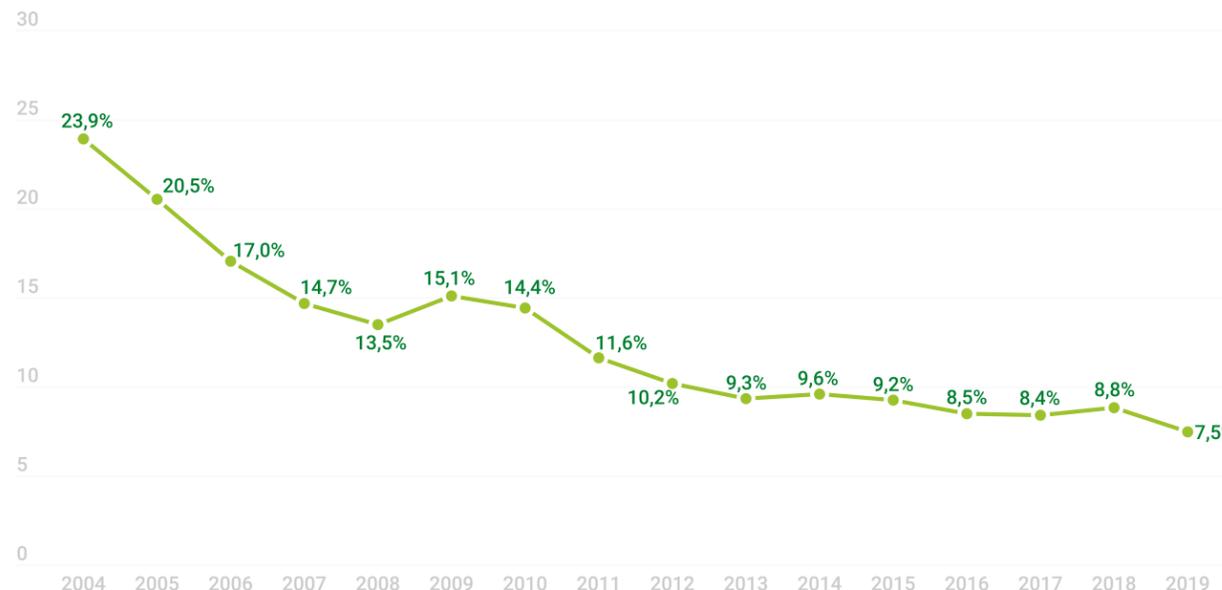
**Gestión Pérdidas de Energía**

En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, se realizaron inversiones por COP 4 700 millones obteniendo como resultado una reducción acumulada de 16,99 GWh y un indicador de pérdidas del Operador de Red (OR) del 7,51%, logrando sostener y ubicar el nivel de pérdidas en un valor inferior al reconocido por la regulación vigente y superando en un 1,08% la meta propuesta para el año 2019.

Indicador	Unidad de medida	Resultado 2017	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado 2019
IP Operador de Red	Porcentaje	8,45%	8,71%	8,59%	7,51%

La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2019 se resume así: El indicador de pérdidas del O.R pasó del 23,39% al 7,51%, lo cual representa una reducción 15,88 puntos porcentuales con unas inversiones asociadas de COP 157 000 millones y un sostenimiento del indicador por debajo de un dígito.

**% Perdidas Operador de Red (OR) CHEC**



Evolución gestión de pérdidas de energía en % del OR CHEC años 2004 – 2019



EU12

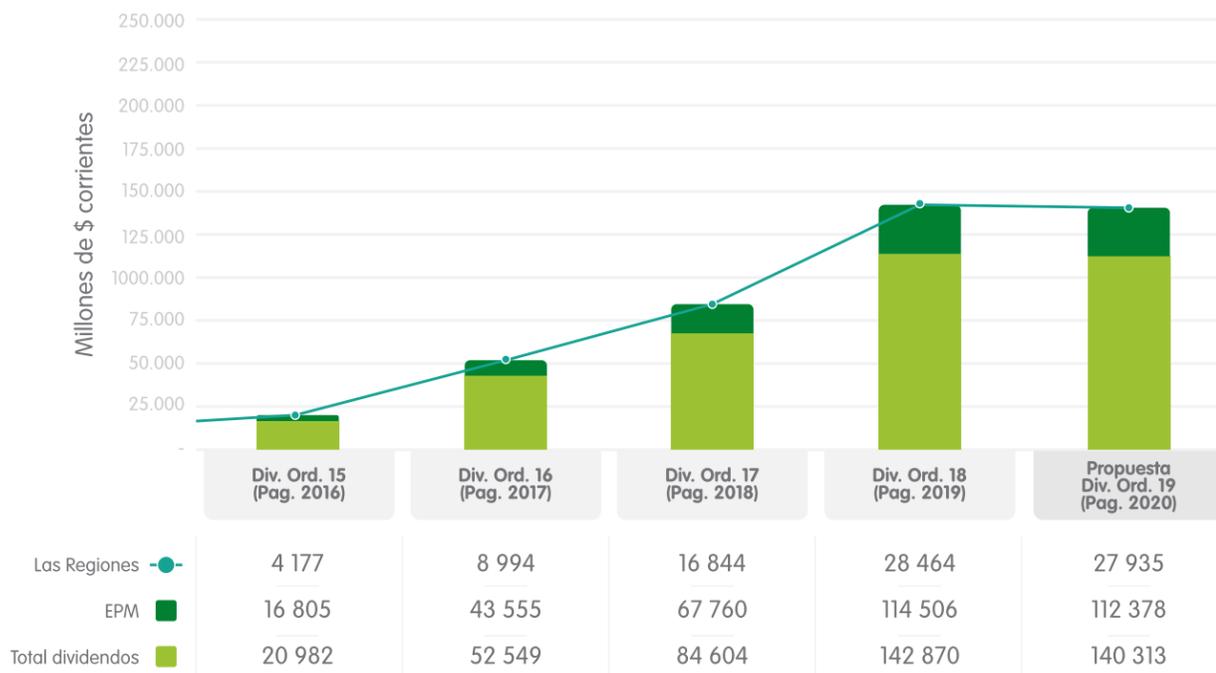
**VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO A LOS GRUPOS DE INTERÉS CHEC (Metodología Cuarto Estado Financiero)**

**Accionistas:**

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Accionistas, durante el 2019 CHEC entregó a sus accionistas por concepto de distribución de dividendos no gravados COP 142 970 millones que corresponden a utilidades del 2018 y a utilidades retenidas de años anteriores.

Para el año 2020, se tiene una propuesta de pago de dividendos de COP 140 313 millones que corresponde a las utilidades 2020 y liberación de reservas.

### Dividendos Pagados - Periodo 2016 - 2019



### Salarios:

Al interior de la empresa, el salario se paga de forma estandarizada en función del cargo, lo que significa que, tanto hombres como mujeres en cargos similares, devengan el mismo salario básico y reciben los mismos beneficios. De otro lado, el salario promedio de los hombres con respecto al de las mujeres, es inferior en razón a que es mayor el número de empleados (Gente CHEC) de género masculino vinculado a la Empresa.



### Comparación de salarios CHEC con SMMLV

Indicadores	Valor 2017 (COP)	Valor 2018 (COP)	Valor 2019 (COP)
SMMLV colombiano	737 717	781 242	828 116
Salario Mínimo convencional CHEC	947 339	947 339	1 060 313
Salario Mínimo CHEC / SMMLV	1,28 Veces	1,21 Veces	1,28 Veces
Salario promedio CHEC / SMMLV	3,34 Veces	3,17 Veces	3,36 Veces

### Gente CHEC - EPM (Empleados)

Para la empresa, sus empleados (Gente Chec) constituyen uno de sus más valiosos activos, ya que son los responsables de materializar la generación de valor para los demás grupos de interés, por esto CHEC sigue promoviendo el bienestar de sus empleados a través de diferentes programas laborales, de bienestar físico y mental, culturales y otro tipo de eventos, con lo que se busca mantener una adecuada experiencia de vida laboral. En 2019 se firmó una nueva convención colectiva con la organización sindical SINTRAELECOL, que tendrá vigencia hasta diciembre de 2021. Durante el 2019, del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia, el 18,76% (correspondiente a COP 94 318 millones) fueron destinados para los empleados, con lo que se cumple con el objetivo de brindar bienestar y calidad de vida.

Comparación salarios por cargos	2017		2018		2019	
	Valor COP millones	Salario CHEC / SMMLV	Valor COP millones	Salario CHEC / SMMLV	Valor COP millones	Salario CHEC / SMMLV
Directivos	11,7	15,88	12,4	15,89	13,4	16,26
Profesionales	4,4	6,01	4,4	5,75	5,0	6,09
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	1,7	2,4	1,7	2,27	1,9	2,40
Sostenimiento	1,1	1,61	1,1	1,51	1,3	1,59

En 2019 CHEC entregó de manera directa a sus empleados (gente CHEC), activos pagos totales por el concepto de salarios y prestaciones sociales un valor de COP 70 894,41 millones.

El salario promedio en 2019, fue 3,36 veces el salario mínimo mensual vigente, superior al valor del 2018 en razón al aumento salarial durante la vigencia 2019, puesto que en el mes de marzo de la presente anualidad se suscribió la nueva convención colectiva de trabajo. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa, fue

1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra superior a la del año anterior por la razón ya expuesta.

La Junta directiva, el gerente y comité de gerencia representan los cargos ejecutivos más altos en la organización. El 100% de las personas que hacen parte de dichos cargos tienen nacionalidad colombiana, proceden y tienen su residencia en el área de influencia de la empresa (Caldas y Risaralda) y del Grupo EPM en Colombia (Antioquia).



## Estado:

Del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia 2019, un total de COP 77 088 millones fueron distribuidos al grupo de interés Estados, es decir un 15,33%. Esta distribución corresponde a los distintos tributos que se declaran a la nación, departamentos, municipios, y otras entidades, como los Impuestos de Renta, de Industria y Comercio, Gravamen a los movimientos financieros, predial, entre otros tributos.

## Comunidad y Medio ambiente:

CHEC en 2019, cumplió al 100% con todas las obligaciones establecidas por la ley, reinvertiendo en actividades con el fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad, brindando un servicio con calidad en igualdad de condiciones; así como también dando protección al medio ambiente. Los valores invertidos por este concepto fueron de COP 11 048 millones que corresponde a un 2,20% del total de costos y gastos de la vigencia, se destacan los siguientes conceptos: contribuciones por Ley 99 por COP 3 357 millones; Contribuciones para las zonas no interconectadas – FAZNI; aportes a los comités de estratificación municipales; contribuciones por cuotas de fiscalización y auditaje a la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

- Medio Ambiente, Ley 99 COP 3 256 millones.
- Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas - FAZNI, COP 928 millones.
- Comité de estratificación, COP 20 millones.
- Contribuciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas y otras contribuciones COP 1 124 millones.

## Proveedores de bienes y servicios:

Para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y mantener la operación con la oportunidad y confiabilidad debida, CHEC debió proveer bienes y servicios por COP 79 347 millones durante la vigencia, es decir un 15,78% del total de costos y gastos. Se destacan bienes y servicios como: toma de lectura, recaudo, transportes, honorarios, seguros, vigilancia, aseo y cafetería, materiales eléctricos y de construcción y servicios públicos entre otros.

## Procedencia de la contratación:

Con el fin de fortalecer el desarrollo de esquemas que aporten al fomento de la productividad y el desarrollo económico del país y la región, se realizó contratación con 446 empresas por valor de COP 135 954 millones, con alcance local de 31,13%, regional de 3,23%, nacional de 53,29% e internacional de 12,35%.

Procedencia de la contratación por Valor						
Procedencia de la contratación	2017		2018		2019	
	COP Millones	%	COP Millones	%	COP Millones	%
Internacional	2 537	2,23%	6 774	5,84%	16 790	12,35%
Nacional	56 825	50%	78 158	67,40%	72 451	53,29%
Regional	2 843	2,50%	3 859	3,33%	4 395	3,23%
Local	51 445	45,27%	27 176	23,43%	42 319	31,13%
<b>Total general</b>	<b>113 650</b>	<b>100%</b>	<b>115 968</b>	<b>100%</b>	<b>135 955</b>	<b>100%</b>

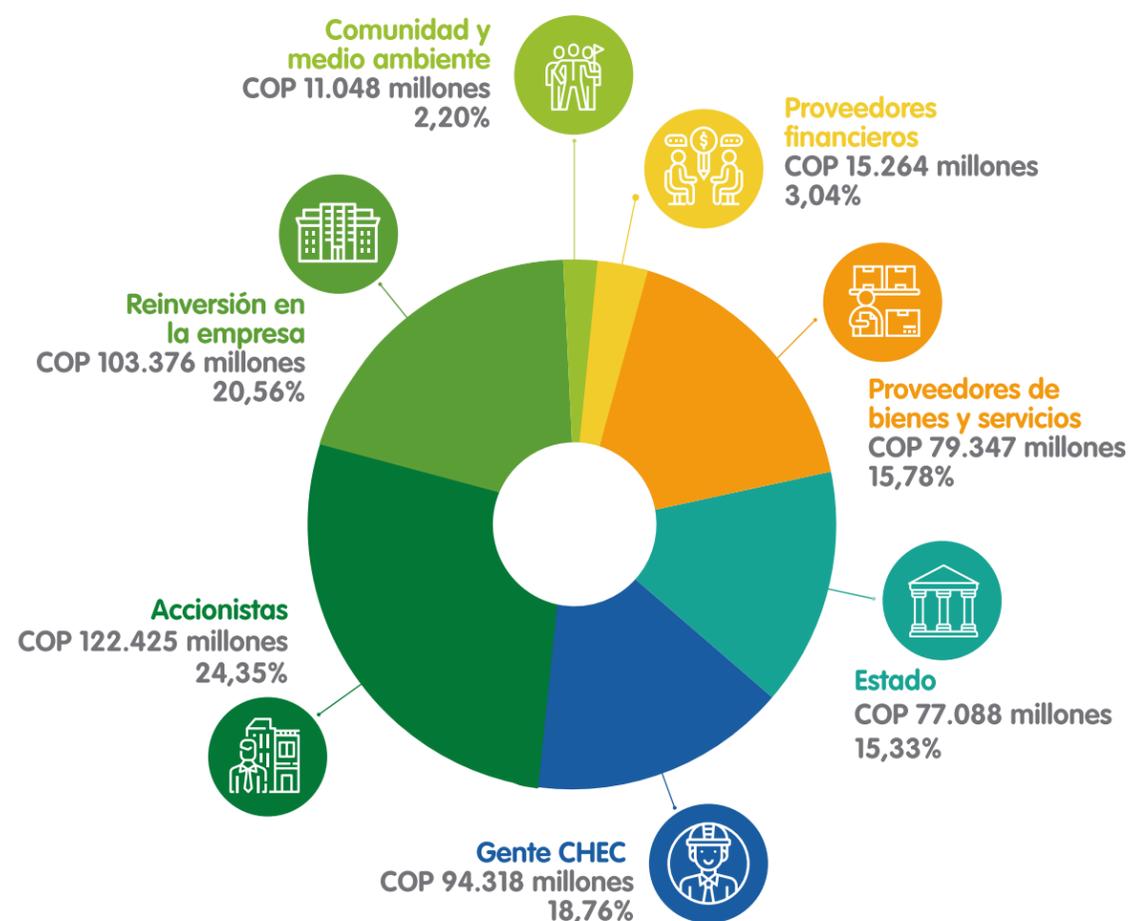
## Proveedores financieros:

Las operaciones de crédito público buscan apalancar recursos de inversión, y mantener una óptima estructura de capital que permita generar valor a través de la utilización de “escudos fiscales”. La deuda financiera a 31 de diciembre de 2019 asciende a COP 242 061 millones, con la banca nacional y créditos línea FINDETER destinados a la financiación de proyectos del Sistema de Transmisión Regional. Para este grupo de interés se destinó un 3,04% del total de costos y gastos, equivalente a COP 15 264 millones.

## Reinversión en la empresa:

La empresa realizó reinversiones para reposición, expansión y mantenimiento de su infraestructura eléctrica, con el fin de garantizar la continuidad, confiabilidad y calidad en el suministro de energía eléctrica; además de garantizar los ingresos de los segmentos de negocio para seguir siendo financieramente sostenibles. El valor distribuido por este concepto es de 20,56% del total de los costos y gastos de la vigencia 2019, equivalente a COP 103 376 millones.

Valor generado y distribuido a grupos de interés CHEC 2019 (Metodología cuarto estado financiero)		
Grupo de interés	Participación %	COP Millones
Accionistas	24,35%	122 425
Trabajadores	18,76%	94 318
Estado	15,33%	77 088
Proveedores de bienes y servicios	15,78%	79 347
Proveedores financieros	3,04%	15 264
Comunidad y medio ambiente	2,20%	11 048
Reinversión en la empresa	20,56%	103 376
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100%</b>	<b>502 866</b>



102-45

## Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Hacen parte complementaria del reporte sobre el tema Relevante Desempeño económico, los estados financieros de CHEC 2019:

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
GESTIÓN TRIBUTARIA	Consiste en el análisis de la normatividad fiscal que aplica a la empresa, y con base en esto realizar una adecuada planeación fiscal de corto y largo plazo que permita el cumplimiento de las obligaciones formales con las entidades fiscales y la optimización de los recursos financieros; prestar asesoría tributaria a los procesos de la empresa; gestionar el riesgo de sanciones; responder requerimientos de información tributaria y atender discusiones frente autoridades tributarias y judiciales.	Finanzas
PLANEACIÓN FINANCIERA	Proceso en el cual se transforma, en términos financieros, los planes estratégicos y operativos del negocio en un horizonte de tiempo determinado; suministrando información que soporta las decisiones tanto estratégicas como financieras propiamente dichas.	Finanzas
TESORERÍA	Realizar el pago oportuno de las obligaciones por operación comercial de los negocios, nóminas, contratistas, proveedores, accionistas y cualquier otro tipo de acreencia debidamente presupuestada. Recaudar los ingresos por los diferentes conceptos emitidos en las facturas de energía, facturas de otros conceptos asociados y no asociados a energía, operación comercial y otros ingresos a través de los mecanismos internos y entidades de recaudo definidas. Administrar el flujo de caja con criterios de transparencia, seguridad, liquidez y rentabilidad, llevando un adecuado control a través de la gestión de los riesgos financieros asociados.	Finanzas
GESTIÓN CONTABLE	Registrar y revelar oportunamente la información contable para soportar y facilitar la toma de decisiones por parte de los diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas, clientes y empleados), cumpliendo con los requerimientos legales. Administrar los activos de la empresa para garantizar que su información sea confiable, oportuna y facilite la toma de decisiones estratégicas, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.	Finanzas
GESTIÓN INFORMACIÓN DE COSTOS	Consiste en la definición o actualización del modelo de costos, cálculos de sus variables y generación de reportes e informes que den señales e interpretación de costos que soporten la toma de decisiones empresariales, basado en las necesidades de información de los clientes, en la estrategia de los negocios de CHEC y del Grupo EPM y en los requerimientos legales.	Finanzas



## Evaluación

La gestión financiera, al ser un proceso de alta incidencia en los resultados de la empresa, es un aspecto altamente normado y vigilado. Para ello se cuenta con diferentes procesos de verificación interna y externa, asociados a las auditorías de calidad del sistema de gestión, la auditoría externa de gestión y resultados, que verifica los aspectos relacionados con la gestión y resultados en aspectos financieros, comerciales, técnicos, sistema de control interno, entre otros. Así como los realizados por proveedores externos certificados y entes reguladores del Estado, quienes en términos legales y de transparencia realizan verificación de la gestión, operación y resultados así: Revisoría fiscal: ejercida por la firma KPMG, que en su calidad de contratista entrega un dictamen. Rendición de la cuenta a la Contraloría General de Medellín: con la cual se verifican diferentes aspectos económicos, sociales, ambientales, administrativos y legales.

Para la gestión del tema relevante se tienen definidos indicadores estratégicos dentro del Cuadro de Mando Integral, a los cuales se hace seguimiento de manera periódica por parte de la gerencia y la Junta Directiva. A su vez, CHEC y el Grupo EPM cuentan con diferentes sistemas y plataformas que soportan el reporte y seguimiento de la gestión financiera de la organización. CHEC publica sus estados financieros de forma mensual, en la página web de la empresa, en la siguiente ruta <https://www.chec.com.co/normatividad/Presupuesto/Estados-Financieros-Generales>

Como referente externo, toda la gestión financiera de la organización se hace y reporta con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). De igual forma, la empresa toma como referencia los resultados obtenidos de diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia.

Como mecanismos formales para la recepción de peticiones, quejas y/o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitado el canal Contacto Transparente.

GRI:

103-3

chec<sup>®</sup>  
Grupo EPM<sup>®</sup>

75 Años



Bienestar  
y cercanía  
con las comunidades

Gestión social



# Gestión Social



01 Acceso y  
comprabilidad

02 Calidad y seguridad de  
los productos y servicios

03 Tarifas y  
precios

04 Clima organizacional  
y entorno de trabajo

05 Contratación responsable  
para el desarrollo local

06 Derechos  
Humanos (DDHH)

07 Transparencia y  
anticorrupción



## ACCESO Y COMPRABILIDAD

### ACCESO Y COMPRABILIDAD (ASEQUIBILIDAD) DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA

GRI:	GRI:103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	GRI:103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:203-2	Impactos económicos indirectos significativos

### GRI- Sectorial

GRI:	GRI:EU-23	Descripción de los programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y al cliente, incluidos aquellos en asociación con el gobierno y servicios de apoyo
	GRI:EU-26	Porcentaje de población sin servicio en áreas de servicio de distribución
	GRI:EU-27	Número de desconexiones residenciales por falta de pago, desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio

GRI: 103-1

La energía eléctrica juega un papel fundamental en el desarrollo sostenible, desde el punto de vista económico, industrial, social y ambiental es un elemento fundamental que posibilita el progreso, el desarrollo y el crecimiento de la sociedad. A su vez la provisión de servicios energéticos tienen grandes efectos o impactos en la productividad, la salud, la educación, el cambio climático, la seguridad alimentaria e hídrica y los servicios de comunicación, entre otros; y que la falta de acceso a la energía asequible, fiable y no contaminante, obstaculiza el desarrollo de los países y los territorios, a su vez constituye un obstáculo importante para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial con el Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Así mismo y según lo que propone el Consejo Mundial de Energía (o sus siglas en inglés: WEC), como resultado de sus estudios alrededor del trilema energético, se establece que, para la provisión y consumo de energía derivado de fuentes renovables como en las no renovables, se deben cumplir tres presupuestos básicos a saber: (1) Seguridad del suministro, (2) Equidad social y (3) Mitigación del impacto ambiental. Es así que, en el marco de los anteriores postulados, la equidad social comprende aspectos de accesibilidad y asequibilidad para todas las personas en cada uno de los países, configurando con ello el reto mundial

de "universalización" en la prestación del servicio de energía.

Por lo anterior, el acceso se refiere a la disponibilidad del servicio público de energía a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura como: electrificación rural, habilitación viviendas, entre otras, que también apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio; es decir la población sin servicio.

CHEC reconoce que como empresa prestadora del servicio de energía y en el marco de su modelo de Responsabilidad Social, la prestación de dicho servicio en condiciones de accesibilidad, asequibilidad, seguridad y calidad, incide de manera directa en la vida cotidiana de las personas que habitan los 40 municipios de Caldas y Risaralda que hacen parte de su área de influencia; pues el servicio de energía se convierte en un insumo fundamental para generar bienestar, calidad de vida y sustentabilidad ambiental.

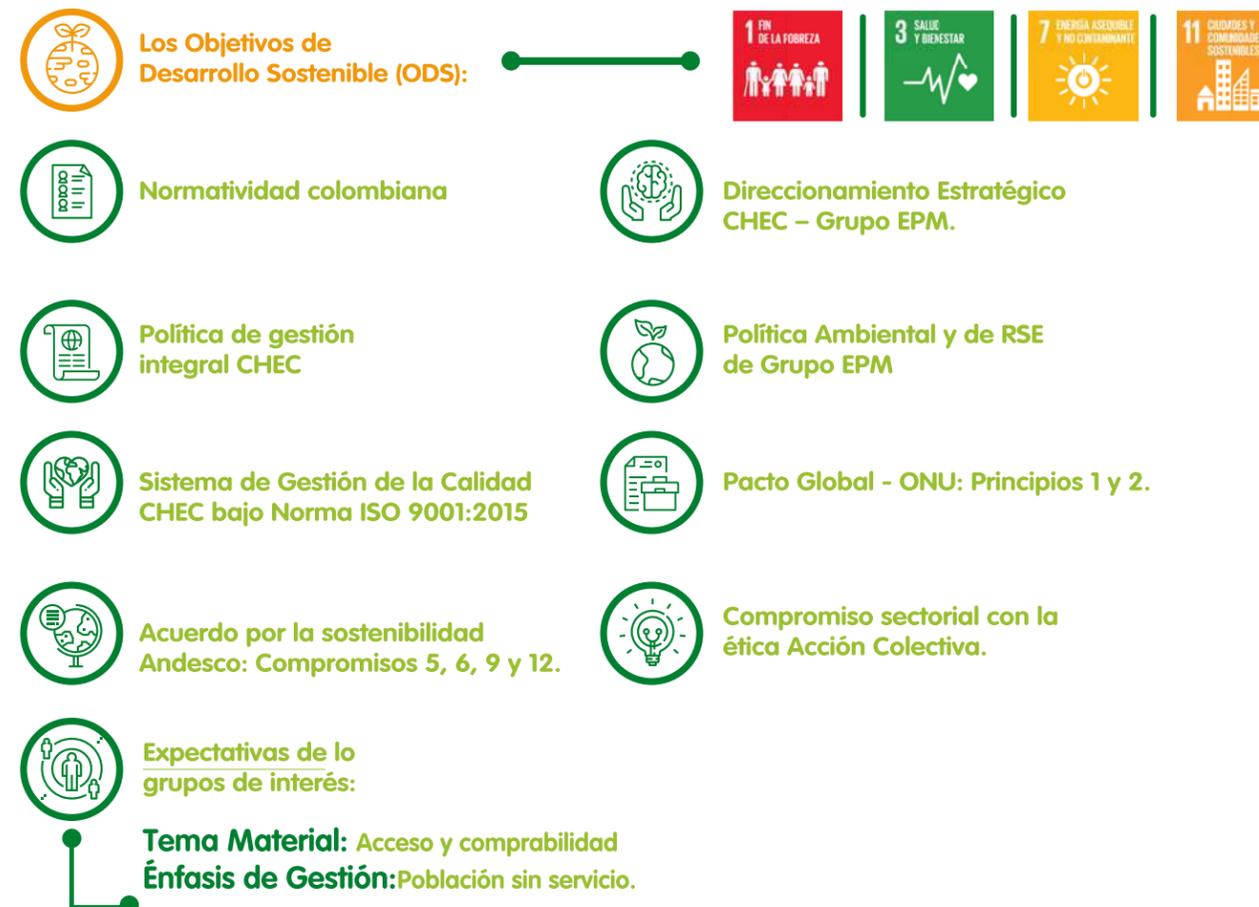
Es por esta razón que para CHEC se hace relevante realizar gestiones que permitan lograr el acceso universal al servicio y que sus clientes, usuarios y demás grupos de interés puedan gozar de ofertas acorde con sus condiciones permitiéndoles disfrutar y mantener el servicio bajo condiciones de calidad y seguridad.

GRI: 103-2

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

La falta de acceso a los servicios públicos es un aspecto determinante de la pobreza con implicaciones éticas, reputacionales y económicas relacionadas directamente con los negocios del Grupo EPM. Por lo anterior, la Universalización hace parte de las declaraciones estratégicas y compromisos en sostenibilidad de CHEC y el Grupo EPM, que reflejan su compromiso social, donde el acceso y la asequibilidad se configuran como dos componentes fundamentales de los negocios, y es el principal aporte que como empresa se hace a la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:



## CHEC y el Grupo EPM asumen los compromisos de

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Población sin servicio:</b> Se consideran poblaciones sin servicio aquellas asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación, como las ubicadas en zonas de alto riesgo o fuera de los perímetros de los planes de ordenamiento territorial, cuyas soluciones suelen exceder el alcance exclusivo de las empresas prestadoras del servicio requiriendo de la intervención de múltiples actores.</p>	<p><b>ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión para garantizar la cobertura del servicio</li> <li>● Alineación con el ODS 7</li> <li>● Gestión para la vinculación de clientes</li> <li>● Población sin servicio</li> <li>● Universalización</li> </ul> <p><b>COMPRABILIDAD (ASEQUIBILIDAD) DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA EVALUACIÓN CONTENIDO ESTÁNDARES GRI</b></p>

## ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN

Tema relevante	Objetivo 2019	Meta 2019	Resultado	Meta 2020
Acceso y comparabilidad del Servicio de energía	<b>COBERTURA:</b> Alcanzar una cobertura total de 99,91%, urbana de 100% y rural de 99,77% en los departamentos de Caldas y Risaralda	Cobertura Total: 99,91% Cobertura Rural: 99,77 % Cobertura Urbana: 100%	Cobertura Total: 99,91% Cobertura Rural: 99,63 % Cobertura Urbana: 100%	Cobertura Total: 99,92% Cobertura Rural: 99,70 % Cobertura Urbana: 100%
	<b>UNIVERSALIZACIÓN:</b> Alcanzar un indicador de Universalización de 98,79%.	98,79%	99,09%	98,08%
	<b>VINCULACIÓN DE CLIENTES</b> Vincular 11 000 clientes nuevos a nuestro sistema a través de la atención de proyectos y servicios nuevos.  Vincular 1 200 clientes nuevos a través del programa habilitación de vivienda.	11.000 Clientes Servicios Nuevos  1.200 clientes Habilitación de Vivienda	11.132 Clientes Servicios Nuevos  1.286 clientes Habilitación de Vivienda	Vincular 11.000 Clientes Servicios Nuevos  Vincular 1.280 clientes Habilitación de Vivienda

## ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA

El acceso se refiere a las condiciones y oportunidades que ofrece CHEC a sus clientes y usuarios para obtener al servicio público de energía, a través de soluciones convencionales y alternativas en consideración a sus gustos, preferencias y necesidades. El acceso implica la disponibilidad del servicio, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura que apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio. A su vez el acceso se refiere a la inversión realizada en equipos e infraestructura que permitan mantener las condiciones técnicas de funcionalidad y cobertura del servicio.

Por lo anterior, CHEC gestiona el acceso al servicio de energía a partir de implementar soluciones técnicas y comerciales que, cumpliendo con requisitos legales, permitan ampliar la cobertura del servicio y lograr la conexión de clientes en zonas urbanas y rurales del área de influencia de CHEC, que solicitan conexión al servicio o que por diferentes situaciones no cuentan con este.

Para ello se realizan gestiones en tres frentes fundamentales:

- Gestión para garantizar la cobertura del servicio.
- Gestión para la vinculación de clientes.
- Gestión para la atención de Población sin servicio.
- Gestión de la Universalización.

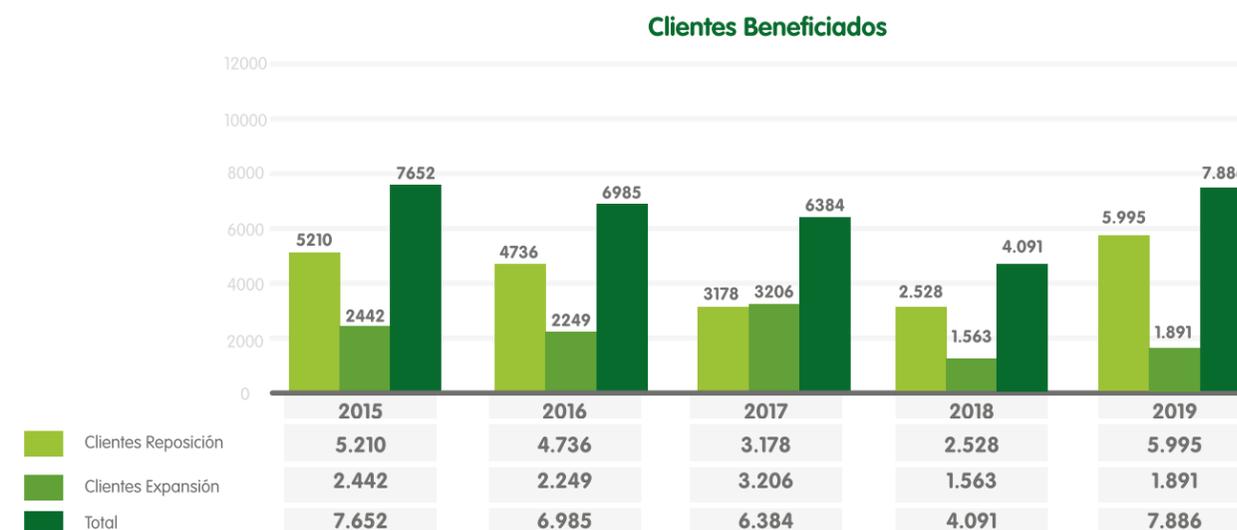
## Gestión para garantizar la cobertura del servicio

La gestión de la cobertura se basa en desarrollar las inversiones en infraestructura necesarias (redes de uso, entre otras), para garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad y seguridad para dar respuesta a la demanda. La inversión realizada durante el año 2019, en proyectos de expansión y reposición fue de COP 14.461 millones correspondiente al 99,45% del presupuesto asignado para este año. Para ello se llevaron a cabo dos contratos para la ejecución de las obras eléctricas y uno para las obras civiles en los cuales

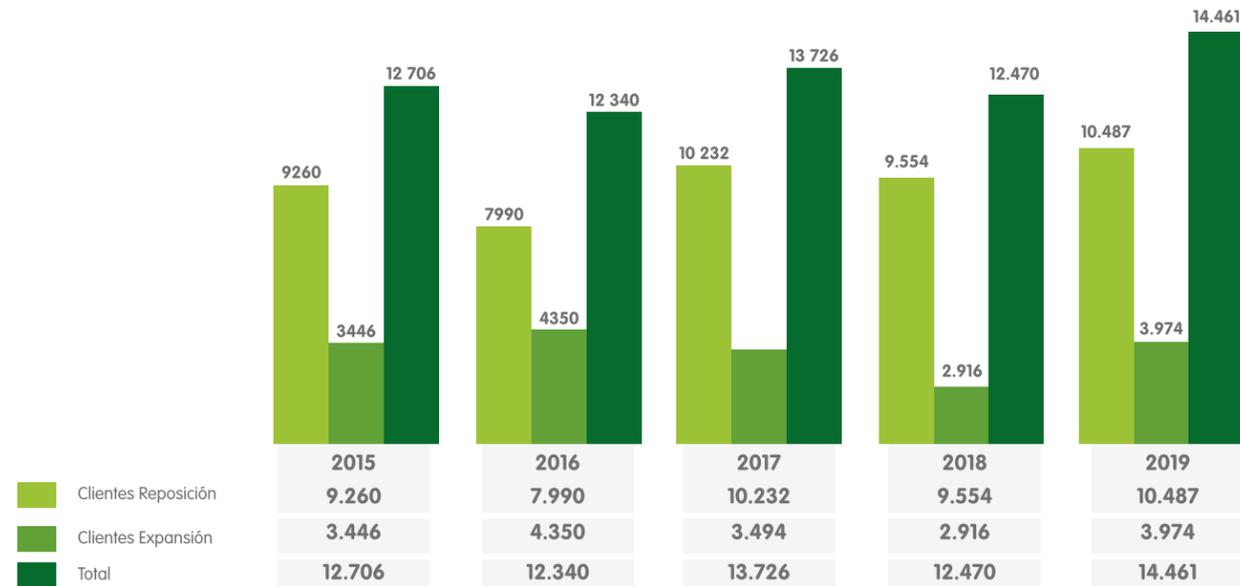
se generaron aproximadamente 144 empleos directos durante el 2019.

Con la gestión en infraestructura para la expansión y la reposición de redes, así como para asegurar la calidad en la prestación del servicio, CHEC garantiza que la capacidad del sistema pueda responder a la conexión y acceso del 100% de la población de Caldas y Risaralda (excepto el municipio de Pereira), que habita en zonas urbanas y rurales.

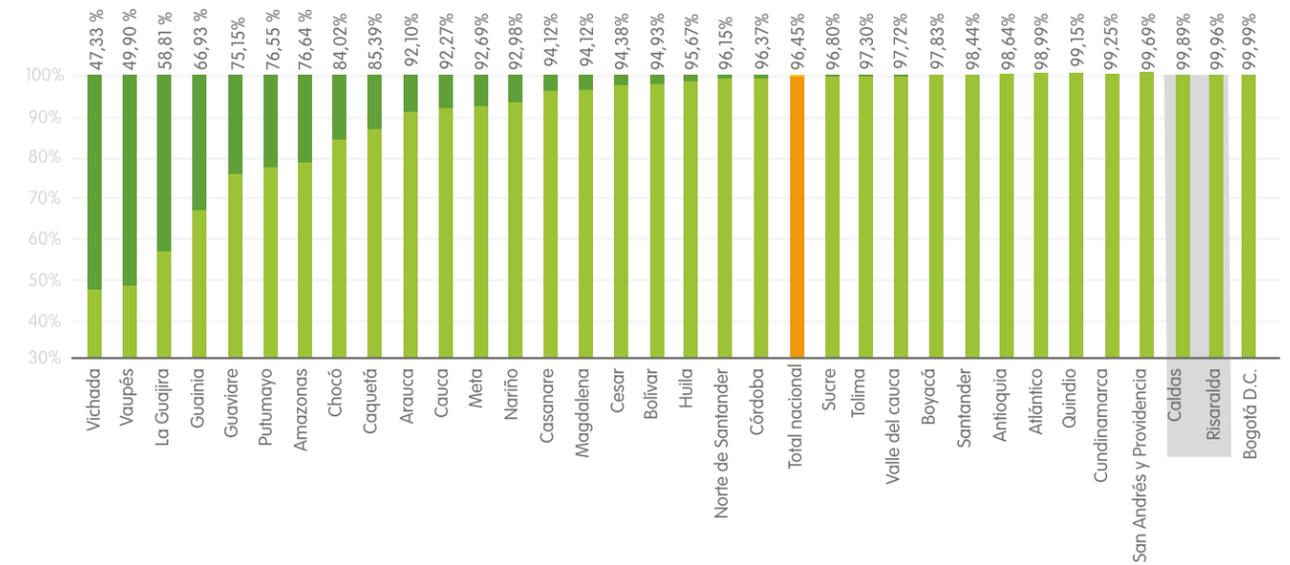
Clientes beneficiados e inversiones:



Inversiones en Expansión y Reposición de Redes (millones de pesos)



Índice de Cobertura a nivel Departamental, fuente: PIEC 2019 – 2023



## Electrificación Rural

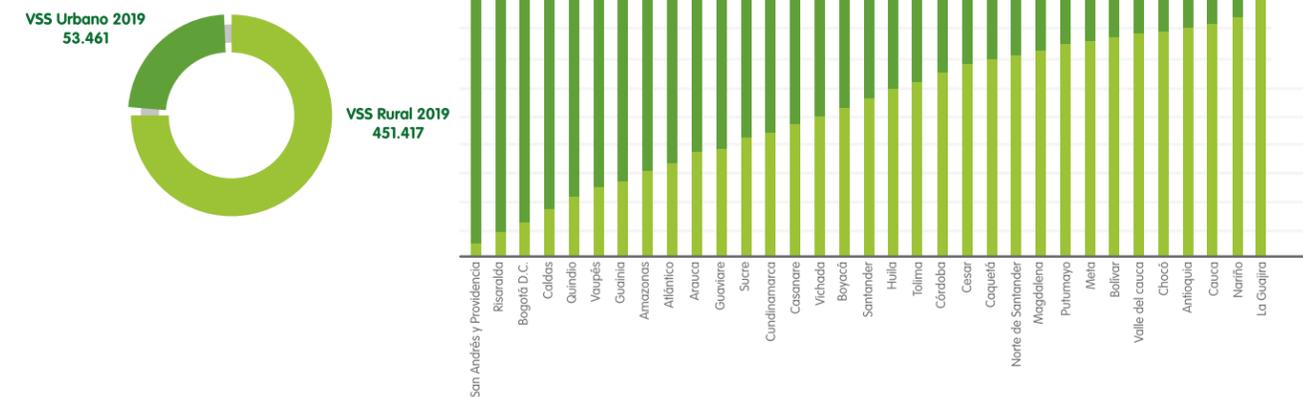
CHEC ha sido líder en llevar el servicio a las poblaciones más apartadas en procura de lograr la cobertura universal, para esto adelanta permanentemente el programa de Electrificación Rural (ER). En la gestión de este aspecto se hace importante recordar que con los programas “CHEC Ilumina El Campo”, fases I y II desarrollados entre los años 2004 al 2006 y entre los años 2011 al 2015 respectivamente, llevamos el servicio de energía eléctrica a más de doce mil (12.000), viviendas rurales de los Departamentos de Caldas y Risaralda que carecían de este servicio, programas que se desarrollaron por medio de alianzas público-privadas entre CHEC, las federaciones de cafeteros, las gobernaciones y alcaldías de los departamentos de Caldas y Risaralda; y en algunas oportunidades

con la participación de otras entidades del orden nacional, departamental y privado; lo cual marca un precedente importante de gestión en materia de electrificación rural; además para CHEC el desarrollo de estos programas dejaron aprendizajes y experiencias significativas que hoy permiten mantener su compromiso con el campo y alcanzar altos índices de cobertura hasta lograr la gran meta de “Universalización del servicio de energía”.

Muestra de ello es la información presentada en el Plan Indicativo de Expansión de Cobertura de Energía Eléctrica (PIEC) 2019-2023, publicado por la UPME, la gestión realizada por CHEC posiciona los departamentos de Caldas y Risaralda a nivel nacional con excelentes niveles de cobertura.



Viviendas Sin Servicio (VSS) a nivel Departamental, fuente: PIEC 2019 – 2023



A partir de la implementación del programa integral de Electrificación Rural, CHEC como Operador de Red (OR), realiza grandes inversiones para la construcción de las redes de uso general (Redes de distribución de energía eléctrica de nivel de tensión I y II requeridos para dotar del servicio de energía eléctrica a las viviendas). Las instalaciones internas y obras de conexión (Sistema de medida e instalaciones internas de las viviendas), por ley, son responsabilidad del cliente y CHEC no puede invertir recursos en dichos aspectos. Es por eso que adicionalmente la empresa implementa otro programa denominado Habilitación de Vivienda (HV), con el cual estas obras son financiadas al cliente, a través de la factura en un periodo de 10 años con bajos intereses.



## Metas 2019 CHEC en Electrificación Rural

- Continuar con el programa de Electrificación Rural, construcción de las redes primarias y secundarias para 86 viviendas.
- Alcanzar una cobertura de Energía Total (Rural y Urbana), de 99,91% para los territorios de Caldas y Risaralda con excepción del municipio de Pereira.

En la siguiente imagen se muestra el área de cobertura total CHEC (departamentos de Caldas y Risaralda a excepción de municipio de Pereira), con el fin de generar una mejor idea de nuestra área de influencia:



### Área de cobertura CHEC (departamentos de Caldas y Risaralda a excepción del municipio de Pereira)

Para el cálculo de la cobertura CHEC se sirve del Índice de Cobertura de Energía Eléctrica – ICEE, dicho indicador se mide de manera anual y su propósito fundamental es hacer seguimiento al nivel de cobertura de energía eléctrica prestado por el negocio T&D del Grupo EPM.

## Metodología empleada

Acorde con la metodología unificada para el cálculo, el indicador para el año 2019 se calcula de la siguiente manera:

$$ICEE_{ti} = \frac{U_{ti}}{V_{Ti}} \times 100\%$$

Donde:

- **U<sub>ti</sub>**: Usuarios urbanos y rurales en el instante de corte t de la filial i.
- **V<sub>ti</sub>**: Viviendas urbanas y rurales (VCS + VSS) en el instante de corte t de la filial i

## Calculo del ICEE CHEC 2019

Los datos a diciembre de 2019 en CHEC para realizar el cálculo son:

$$ICEE_{2019 \text{ CHEC}} = \frac{453503}{453932} \times 100\%$$

U<sub>2019 CHEC</sub> = 453503

V<sub>2019 CHEC</sub> = 453932

$$ICEE_{2019 \text{ CHEC}} = 99,91 \%$$

A partir del ICEE, se calcula el déficit de cobertura (DC) como la diferencia entre el 100% y éste, como se describe en la siguiente expresión:

$$DC_{2019 \text{ CHEC}} = 100\% \times ICEE$$

$$DC_{2019 \text{ CHEC}} = 100\% - 99,91 \%$$

$$DC_{2019 \text{ CHEC}} = 0,09 \%$$

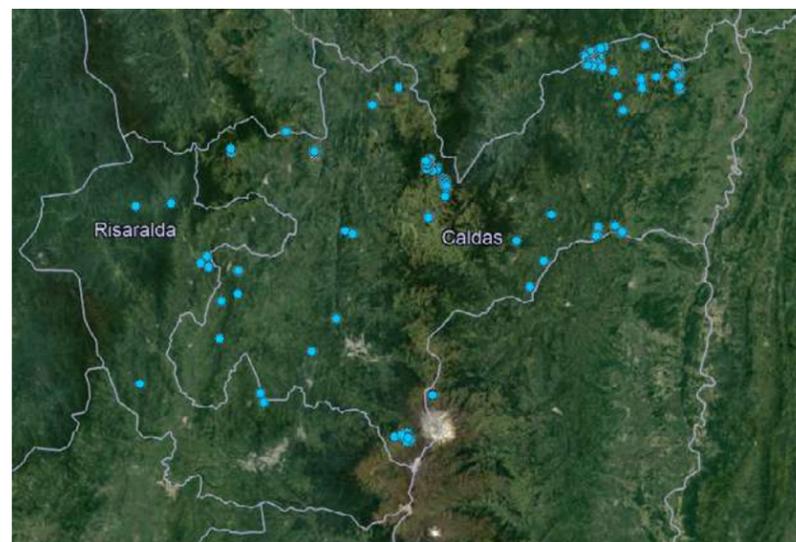
El cálculo anterior tuvo como antecedente una ejecución de 80 viviendas en el año 2019 y 429 VSS identificadas, para los fines de la electrificación rural, a diciembre de 2019. De acuerdo con la gestión adelantada por CHEC para lograr la universalización del servicio en 2019 se han alcanzado los siguientes resultados:



## Principales logros / resultados 2019

- A diciembre de 2019 se tienen 308 Viviendas Sin Servicio (VSS) rurales identificadas en Caldas y 121 en Risaralda, para un total de 429 en toda nuestra área de cobertura, cifra que es la base para las proyecciones del año 2020 y siguientes, con el fin de evidenciar la evolución del indicador de cobertura, el presupuesto requerido y las acciones para alcanzar la meta de universalizar el servicio en nuestra área de influencia, según lo estipulado por la resolución CREG 015 de 2018 en su Capítulo 13.
- De acuerdo al plan aprobado por la UPME para el 2019 se replanteo la meta a 86 viviendas, por lo que se avanzó en el cumplimiento de la meta del programa de Electrificación Rural, logrando llevar el servicio de energía a 80 viviendas, (62 del departamento de Caldas y 18 del departamento de Risaralda) con una inversión de COP 540 millones.
- Se alcanzó una cobertura Total de 99,91% (Cobertura Urbana: 100%, Cobertura Rural: 99,63%)

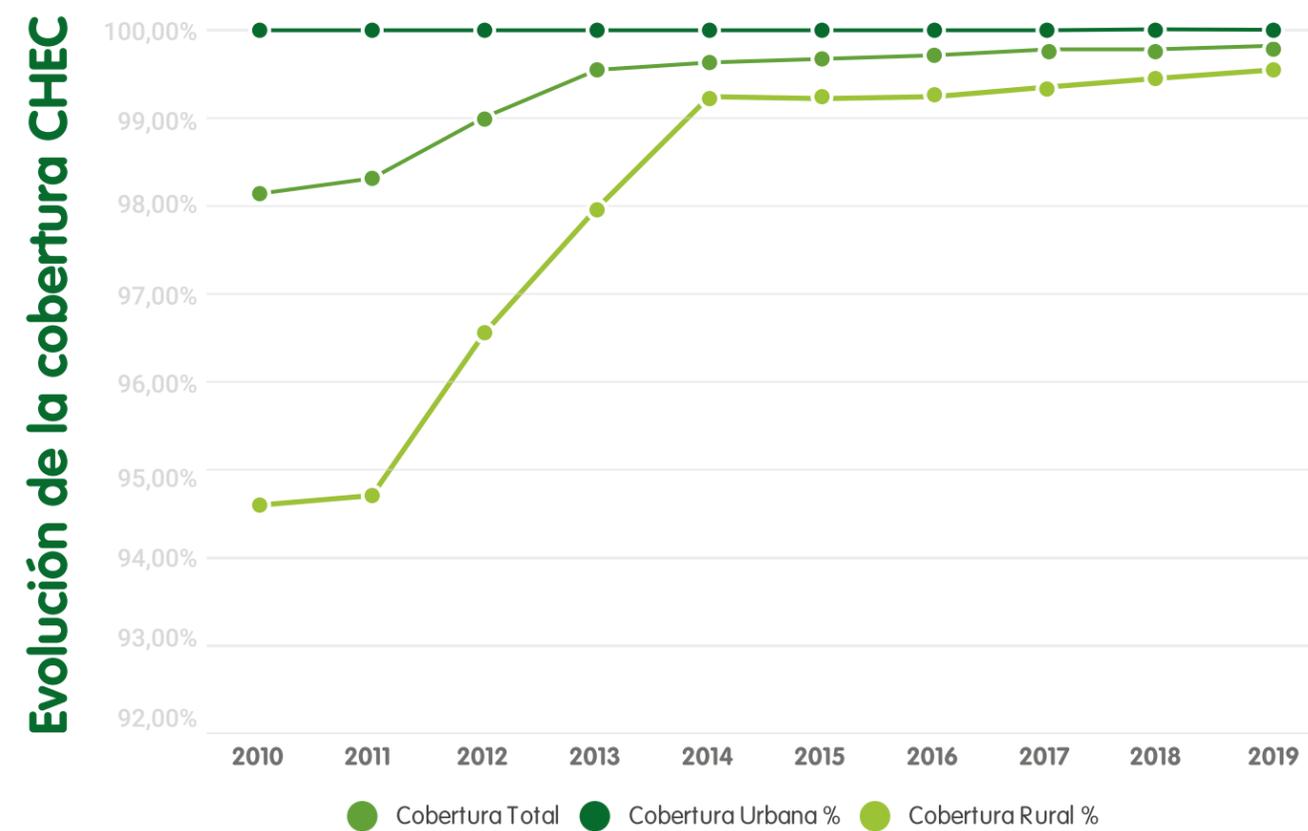
En forma general y a manera de referente, en la siguiente ilustración se muestran parte de las 80 viviendas electrificadas el año anterior, para las cuales, en varios casos, se puede observar gran dispersión en nuestra área de cobertura:



Se aclara que para algunas viviendas (de las relacionadas en las ilustraciones anteriores), no se tiene el dato concreto de su ubicación geográfica, por lo cual estas se asocian al municipio que pertenecen y/o gráficamente se agrupan en un punto conocido.

CHEC	2017	2018	2019
Número de instalaciones conectadas	174	126	80
Número de personas impactadas	696	504	248
COP millones invertidos en infraestructura	1158	775	540
COP millones financiados	163	151	48

Cobertura Anual Alcanzada CHEC			
Clasificación	2017	2018	2019
Cobertura Total	99,87%	99,90%	99,91%
Cobertura Urbana %	100%	100%	100%
Cobertura Rural %	99,51%	99,62%	99,63%



Cobertura Alcanzada CHEC 2010 - 2019

Partiendo de lo anterior a continuación se relaciona el indicador urbano, rural y total, desagregado por los diferentes municipios de nuestra área de cobertura:

Cobertura por municipio del servicio de energía eléctrica CHEC (%) a Diciembre 2019				
Departamento	Municipio	Urbano 2019	Rural 2019	Total
<b>Caldas</b>	Manizales	100%	99,93%	99,99%
	Aguadas (Arma)	100%	99,13%	99,56%
	Anserma	100%	99,92%	99,97%
	Aranzazu	100%	99,84%	99,93%
	Belalcázar	100%	99,89%	99,94%
	Chinchiná	100%	99,94%	99,99%
	Filadelfia	100%	99,90%	99,94%
	La Dorada	100%	97,40%	99,80%
	La Merced	100%	99,78%	99,86%
	Manzanares (Bolivia)	100%	99,81%	99,92%
	Marmato	100%	99,95%	99,96%
	Marquetalia	100%	99,96%	99,98%
	Marulanda	100%	99,77%	99,84%
	Neira	100%	99,85%	99,93%
	Norcasia (Berlín, San Diego)	100%	98,41%	99,43%
	Pacora (Castilla, San Bartolomé)	100%	99,96%	99,98%
	Palestina	100%	100%	100%
	Pensilvania (San Daniel)	100%	99,79%	99,86%
	Riosucio	100%	99,61%	99,77%
	Risaralda	100%	99,95%	99,97%
	Salamina	100%	99,41%	99,75%
	Samaná	100%	98,67%	99,01%
	San José Caldas	100%	99,43%	99,58%
	Supía	100%	99,96%	99,98%
Victoria	100%	99,58%	99,73%	
Villamaría	100%	99,56%	99,96%	
Viterbo	100%	99,08%	99,80%	
<b>Total Caldas</b>		<b>100%</b>	<b>99,63%</b>	<b>99,90%</b>

Cobertura por municipio del servicio de energía eléctrica CHEC (%) a Diciembre 2019				
Departamento	Municipio	Urbano 2019	Rural 2019	Total
<b>Risaralda</b>	Apia	100%	99,95%	99,97%
	Balboa	100%	99,74%	99,80%
	Belén de Umbría	100%	99,92%	99,96%
	Dosquebradas	100%	99,80%	99,99%
	Guática (San Clemente)	100%	99,78%	99,85%
	La Celia	100%	99,46%	99,69%
	La Virginia	100%	100%	100%
	Marsella	100%	99,76%	99,90%
	Mistrató	100%	99,03%	99,39%
	Pueblo rico (Santa Cecilia)	100%	98,35%	98,83%
	Quinchía	100%	99,91%	99,94%
	Santa rosa de cabal	100%	99,91%	99,99%
	Santuario	100%	99,14%	99,60%
<b>Total Risaralda</b>		<b>100%</b>	<b>99,62%</b>	<b>99,92%</b>
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>99,63%</b>	<b>99,91%</b>

Para el caso del departamento de Caldas se observa que, el municipio de Samaná, el cual es el más extenso, es el que tiene el mayor número de VSS identificadas, representando el 27% del total de VSS identificadas para ER en Caldas y el 19% del total de VSS identificadas para ER CHEC, lo sigue el municipio de La Dorada con el 14% en Caldas y 10% Total CHEC y el de Riosucio con el 12% en Caldas y 9% Total CHEC.

Para el caso del departamento de Risaralda, el municipio de Pueblo Rico tiene el mayor número de VSS identificadas, con el 35% del total de VSS identificadas para ER en Risaralda y el 10% del total de VSS identificadas para ER CHEC, teniendo impacto directo sobre esa cifra la particularidad que presenta con el departamento vecino del Chocó, seguido por el municipio de Mistrató con el 19% en Risaralda y 5% Total CHEC, indicando que este es el municipio más extenso de Risaralda. En forma global tenemos que la extensión urbana en nuestra área de cobertura es del 8,37%, siendo la extensión rural del 91,62%, evidenciando el logro tan importante que tenemos en cobertura y justificando el reto que representan las VSS identificadas pendientes por ER.



Porcentaje de la Población Sin Servicio en Licencia de Distribución o Áreas de Servicio				
Sector	2017	2018	2019	
Porcentaje de población sin servicio área urbana	0	0	0	
Porcentaje de población sin servicio área rural	0,49	0,38	0,37	
Porcentaje total de población sin servicio	0,13	0,10	0,09	

### Proyección del Indicador ICEE CHEC

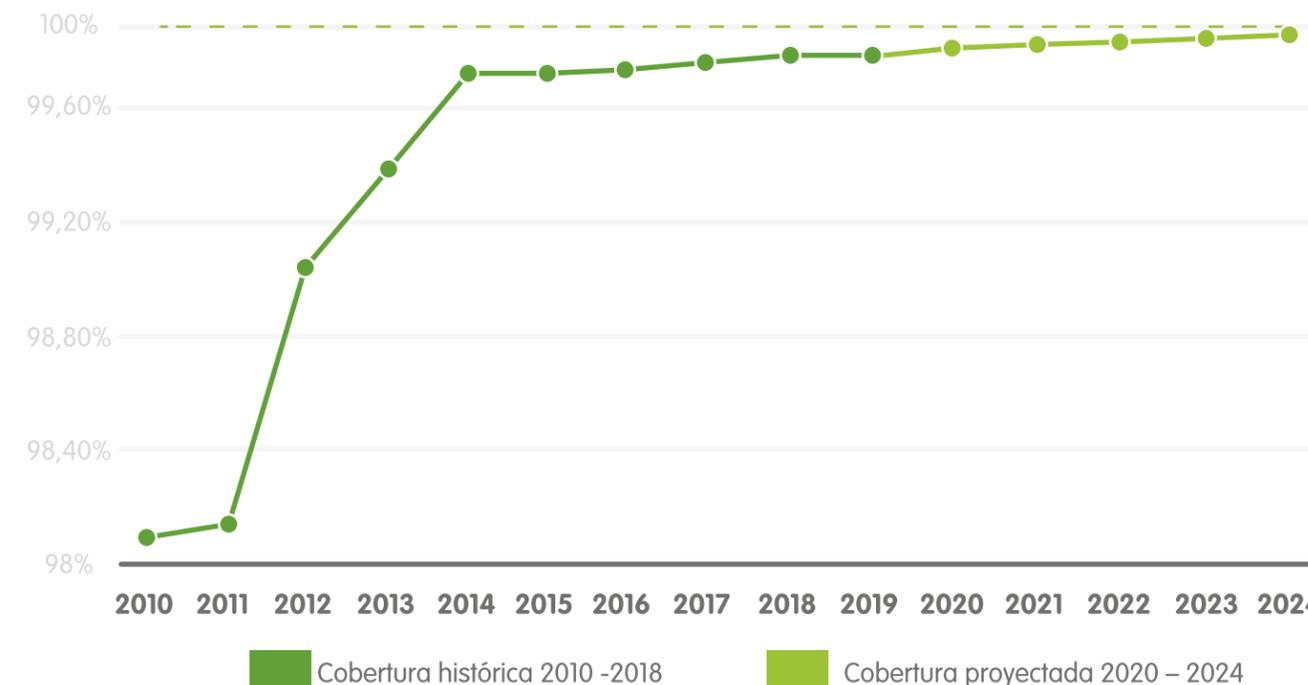
En materia de cobertura para los próximos años, tenemos como referente el Plan de Electrificación Rural conceptuado por UPME y en aprobación por parte de CREG para el año 2019, el cual permite estimar el número de viviendas a electrificar:

ELECTRIFICACIÓN RURAL					
Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Viviendas Estimadas a Electrificar	109	40	80	80	80

Con las cifras anteriores, estimamos la siguiente evolución en nuestro indicador de cobertura:

COBERTURA ANUAL PROYECTADA					
Clasificación	2020	2021	2022	2023	2024
Cobertura Total	99,92%	99,93%	99,95%	99,97%	99,98%
Cobertura Urbana %	100%	100%	100%	100%	100%
Cobertura Rural %	99,70%	99,74%	99,81%	99,87%	99,94%

### Estado actual y esperado de la cobertura total CHEC



Según lo estipulado en el capítulo 13 de la Resolución CREG 015 de 2018, la cual establece las reglas aplicables a los proyectos de expansión de cobertura que debemos presentar los OR, alineados con el PIEC vigente, para continuar con esta senda de universalización del Servicio, cumpliendo con ello las directrices normativas que el gobierno nacional ha brindado. Por tal razón para el año 2020 (mes de diciembre), estamos proyectando el indicador de cobertura en 99,92%, partiendo del plan conceptuado por UPME y en aprobación por CREG, tomando como base las 429 VSS que se tienen identificadas a diciembre de 2019 para los fines de ER.

En estos momentos seguimos atentos ante señales de UPME y CREG: oficialización del PIEC 2019 – 2023 y aprobación de los planes de electrificación rural 2018 y 2019.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Por problemas técnicos que impedían la instalación de redes internas se presentó atraso en la ejecución de un proyecto para 12 viviendas, finalmente se autorizó y se ejecutó en el mes de diciembre.
- En algunos proyectos se tuvo dificultad en la obtención de permisos para la instalación de infraestructura.
- Un usuario no autorizó la conexión por diferencias entre herederos de la propiedad



## Retos - objetivos establecidos para 2020

- Contribuir al indicador de cobertura con la electrificación de 109 viviendas en zona rural de Caldas y Risaralda con una inversión aproximada de COP 569 millones.
- Alcanzar una cobertura de Energía Total de 99,92% (Rural:99,70% y Urbana: 100%) para los territorios de Caldas y Risaralda con excepción del municipio de Pereira.

## ALINEACIÓN GESTIÓN CHEC al ODS 7

En este apartado se plasma ejercicio preliminar de alineación de los resultados CHEC en cobertura y gestión de electrificación rural con el ODS 7.



Tomando como referencia información al año 2019 tenemos que (Informe ODS 2019 – ONU):

**9 DE 10** PERSONAS EN TODO EL MUNDO TIENEN ACCESO A ENERGÍA ELÉCTRICA



### En el mundo

- Acceso a la electricidad 2017 (% de Población): 88,86%
- Acceso a la electricidad rural (% de Población Rural): 75,39% (Información del Banco Mundial)

### En Colombia

- Viviendas sin servicio: 504.878
- Viviendas sin servicio Rurales 451.417 (Fuente PIEC 2019 - 2023 Ver Anexo3: Pag. 26-28)

### En Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

- Viviendas sin servicio – VSS para Electrificación Rural - ER: 429, que equivalen al 0,1% de las VSS Rurales en Colombia.

Ahora bien, del año 2015 al 2019 en CHEC hemos incrementado nuestra cobertura total en 0,09%, lo que equivale a haber crecido porcentualmente cada año un 0,02% aproximadamente, brindando acceso al servicio por concepto de ER a 607 viviendas y beneficiando a 2 522 personas aproximadamente.

## PROPUESTA PARA ALINEARNOS APORTAR AL CUMPLIMIENTO DEL ODS 7

Establecer como meta estratégica de incrementar la cobertura anual, entre 0,01% y 0,02% por ciento.

Se podrá cumplir las metas establecidas por el Grupo EPM y el ODS 7 entre los años 2024 y 2025 creciendo entre 0.015% y 0,02%; si crecemos el 0,01% cumplimos la meta para el año 2028, al cual se alinearía con la meta nacional.

Proyección de la Cobertura Total CHEC en alineación con ODS y MEGA Grupo EPM

Metas	Crecimiento Anual	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
<b>ODS 7 – Meta 7.1:</b> De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.	<b>0,02%</b>	99,93%	99,95%	99,97%	99,99%	100%	-	-	-	-
<b>MEGA Grupo EPM:</b> A 2025 garantizar el acceso a los servicios al 100% de la población.	<b>0,015%</b>	99,93%	99,94%	99,96%	99,97%	99,99%	100%	-	-	-
<b>Meta 2030:</b> Eje Cafetero y Antioquia: Incremento cobertura a de 0,3 puntos porcentuales.	<b>0,01%</b>	99,92%	99,93%	99,94%	99,95%	99,96%	99,97%	99,98%	99,99%	100%

La proyección que presentamos en las líneas superiores aún no se encuentra alineada con esta propuesta, pero la podemos asociar un poco con un crecimiento entre el 0,01% y el 0,015% anual.

Como se calculó anteriormente, tenemos un déficit de cobertura del 0,09%, cifra que es igual al incremento que hemos tenido en cobertura del 2015 al 2019, por lo cual se puede esperar que podemos requerir de unos 5 años como mínimo para llegar a la meta del 100% en cobertura. Es de resaltar que la gestión de CHEC en cualquiera de estos escenarios, permite contribuir en el tiempo y en el resultado de lo que se espera alrededor del ODS 7.

Conclusiones obtenidas del ejercicio preliminar de alineación con el ODS 7:

- Desde el año 2015 CHEC ha logrado incrementar su cobertura total de energía en 0,09% por ciento, realizando un aporte anual en promedio del 125% a las metas de cobertura del Grupo EPM a 2025 y de un 188% a las metas nacionales para el cumplimiento del ODS 7 a 2030.
- CHEC, con la meta estratégica de incrementar su cobertura anual, entre 0,01% y 0,02% por ciento, podrá cumplir las metas establecidas por el Grupo EPM y el ODS 7 entre los años 2024 y 2025 o al 2028.
- Entre 2016 y 2019 CHEC ha realizado un aporte del 0,11% a la disminución del Total de Viviendas Sin Servicio - VSS Rurales a nivel Nacional, logrando conectar 607 viviendas sin servicio e impactando a 2 522 personas. Esas 607 conexiones de clientes rurales, han disminuido un 45% el total de VSS calculadas en 2015 para Caldas y Risaralda. A su vez se ha realizado un aporte anual en promedio del 22% a la disminución de VSS calculadas por CHEC.
- Las 2.522 personas de zonas rurales beneficiadas con el programa de electrificación rural de CHEC, representan el 0,66% del total de la población rural de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira); y a su vez equivalen al 0,18% del total de la población rural de Colombia que actualmente cuentan con acceso al servicio de energía en condiciones de calidad y seguridad.



# Gestión para la vinculación de clientes



La vinculación es el proceso por el cual se ofrecen soluciones a los clientes con el fin de que tengan acceso y disfrute del servicio de energía. El acceso al servicio implica la disponibilidad del servicio cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones técnicas y comerciales que faciliten la conexión de los clientes.

Dentro de las actividades de vinculación se ofrecen 3 servicios:}

- 1. Proyectos eléctricos:** para clientes con cargas de mediana y alta complejidad (edificios, urbanizaciones, centros comerciales, industrias, etc.) los cuales requieren cumplir con unas etapas de aprobación antes de realizar la conexión del servicio.
- 2. Servicios nuevos:** para clientes con cargas de menor complejidad, generalmente servicios residenciales unifamiliares o bifamiliares, locales comerciales de baja carga que realizan la solicitud en las oficinas de atención de CHEC.
- 3. Habilitación de Vivienda (HV):** es un esquema de vinculación que proporciona financiación de los valores de conexión y, en algunos casos, de las redes internas; está dirigido principalmente a los estratos 1 y 2, con el fin de facilitar el acceso al servicio de energía.



## Metas / Retos 2019

- Vincular 11.000 clientes nuevos a nuestro sistema a través de la atención de proyectos y servicios nuevos.
- Vincular 1.200 clientes nuevos a través del programa habilitación de vivienda.

Durante el año 2019 atendimos 32.911 pedidos asociadas a vinculación de clientes, en las siguientes gráficas se muestran los tipos de solicitud recibidas durante el año:

Pedidos de proyectos y servicios atendidos en 2019



Pedidos de HV atendidos en el 2019



Como acción destacada del 2019 logramos superar la meta de vinculación de clientes de 12 200 al conectar 12 418 clientes nuevos al servicio de energía discriminados de la siguiente manera:

- 11.132 clientes a través de atención proyectos de conexión y servicios nuevos. 10 018 (90%) clientes en la zona urbana y 1 114 (10%) en la zona rural del área de cobertura.
- 1.286 clientes a través del programa Habilitación de Vivienda. 257 (20%) clientes en la zona urbana y 1 029 (80%) en la zona rural del área de cobertura.

El valor de las **financiamientos otorgadas a los clientes para facilitar el acceso al servicio fue de COP 2.045 millones** en proyectos de conexión/servicios nuevos y de **COP 1 622 millones en habilitación de vivienda**

A continuación, la evolución de las vinculaciones en los periodos 2017 a 2019

Descripción	Vinculaciones		
	2017	2018	2019
Vinculaciones por proyectos de conexión/Servicios Nuevos	10.539	12.206	11.132
Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV)	1.634	1.253	1.286
<b>Total</b>	<b>12.173</b>	<b>13.459</b>	<b>12.418</b>

### Proyección del Indicador ICEE CHEC

Realizamos 2 eventos de formación, a continuación, se presentan los temas, participantes y municipios de cada evento:

Evento	Participantes	Grupo de interés	Municipio
Seminario actualización de la construcción sostenible en Colombia	12	Constructores – Convenio Camacol	Manizales
Procesos constructivos sostenibles para trabajadores de la construcción	380	Club Maestros de obra – Convenio Camacol	Manizales
<b>Total Asistentes</b>	<b>392</b>		

**PROCESOS CONSTRUCTIVOS SOSTENIBLES PARA TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN**

**chec** | Grupo-epm

**Club MAESTROS A LA OBRA**

**Fecha:** Lunes 25 Nov.

**Lugar:** Auditorio Confa (Calle 50 Carrera 25 Esquina)

**Hora:** 6:00 p.m.

[Regístrese Aquí](#)



### Dificultades / obstáculos 2019

- Con el cambio de sistema de información comercial SIC a SAC se presentaron dificultades administrativas y operativas en el proceso de migración, el tiempo con el cual se contó para realizar la integración no fue suficiente para ajustar los procesos en sistema.
- Se presentaron inconvenientes de seguimiento y control a los pedidos debido a la falta de reportes del sistema de información, lo cual ocasionó que se atendieran solicitudes por fuera de los acuerdos de nivel de servicio.



### Retos - objetivos establecidos para 2020

- Vincular 11 000 clientes nuevos a nuestro sistema a través de la atención de proyectos y servicios nuevos
- Vincular 1 280 clientes nuevos a través del programa habilitación de vivienda
- Generar ingresos por COP 11 100 millones en las actividades de conexión del servicio, habilitación de vivienda, revisión de proyectos eléctricos y alquiler de infraestructura
- Iniciar con el levantamiento de usos de infraestructura a través del aplicativo collector.

### ALINEACIÓN GESTIÓN CHEC al ODS 7

Como se mencionó anteriormente, el acceso al servicio de energía se gestiona a partir de implementar soluciones técnicas y comerciales que, cumpliendo con requisitos legales, permitan ampliar la cobertura del servicio y lograr la conexión de clientes en zonas urbanas y rurales del área de influencia de la empresa. Sin embargo, se presentan algunas situaciones donde no es posible realizar la conexión de los clientes para que tengan el disfrute del servicio, a estos clientes los denominamos "Población sin servicio". Para tal efecto y con el fin de facilitar el proceso de identificación y caracterización, en CHEC se clasifica la población sin servicio en dos categorías, de las cuales a su vez se establecen diferenciaciones así:



Como actividad destacada del 2019 se realizó una depuración de la base de datos y se verificaron los casos de clientes con condiciones técnicas sin cumplir para buscar ofrecer servicios de portafolio con el fin lograr la conexión del servicio.

A continuación, se presentan los resultados de población sin servicio para los años 2017 y 2019:

VIVIENDAS SIN SERVICIO			
MOTIVO	2017	2018	2019
Ley 1228	216	192	178
Zonas de protección ambiental	21	20	20
Zonas de servidumbre	12	19	19
Zona de alto riesgo	91	90	90
Líneas férreas	10	19	16
Sin red cercana	525	469	429
Condiciones técnicas sin cumplir	599	684	99
Otros (clientes que desisten del servicio, deshabitado, aplica proyecto, no se encontró el predio, negación por distancias de seguridad)	879	832	1 037
<b>Total</b>	<b>2 353</b>	<b>2 325</b>	<b>1 888</b>

- **Ley 1228:** se entiende por esta característica que la vivienda incumple con las fajas de retiro a vías, estipuladas en la ley 1228.
- **Zonas de Protección Ambiental:** se entiende por esta característica que la vivienda incumple normatividad municipal o nacional, al estar ubicada en un lugar no apto para habitar por ser reserva ambiental o similar.
- **Zonas de Servidumbre:** se entiende por esta característica la vivienda que al ser construida incumple la franja de retiro a la servidumbre de líneas de media y/o alta y extra alta tensión existentes.
- **Líneas Férreas:** se entiende por esta característica la vivienda que incumplen con las fajas de retiro a líneas férreas existentes o proyectadas.
- **Zona de Alto Riesgo:** se entiende por esta característica la vivienda que incumple normatividad municipal o nacional, por estar ubicada en un lugar definido como no apto para habitar.
- **Condiciones Técnicas Sin Cumplir:** se entiende por esta característica a viviendas que presentan situaciones como el incumplimiento en distancias de seguridad, viviendas que presentan infraestructura en mal estado y/o que incumplen con las condiciones para las instalaciones internas.
- **Clientes que Desisten del Servicio:** se entiende que son personas que habitan una vivienda y que manifiestan no querer contar con el servicio de energía eléctrica.



- **Sin Red Cercana:** son viviendas que por su ubicación geográfica presentan distancias considerables a la red o infraestructura eléctrica más cercana y que para prestarles el servicio requieren el desarrollo de proyectos de expansión de gran magnitud y costo. Es de anotar que en esta categoría se incluyen viviendas que hicieron parte del inventario de viviendas que fueron identificadas en el marco de los proyectos CHEC Ilumina el Campo Fase y aquellas nuevas viviendas que entran en estudio de factibilidad en el marco del programa actual de electrificación rural.

## Soluciones alternativas con paneles solares

- En 2019 se instaló panel solar en zona rural del municipio de Villamaría, realizando durante el año seguimiento y comprobando su funcionamiento; concluyendo que esta iniciativa se considera una solución acertada para este tipo de viviendas.

## Gestión de la Universalización

El Indicador Universalización identifica el porcentaje de la población que en un territorio donde hace presencia EPM, disfruta de los servicios públicos.

Busca impulsar opciones de comprabilidad y acceso a través de soluciones convencionales y no convencionales a la población que actualmente se encuentra sin servicio, bien sea desde las propias competencias del Grupo EPM o unidas con las de otras entidades.

Hace seguimiento a la dimensión social de la MEGA EPM 2025 materializada en el indicador de universalización, que tiene como objetivo: "El Grupo EPM garantizará la prestación de los servicios que ofrece al 100% de la población en los territorios donde está presente".

**Fórmula:** indicador de Universalización: Servicios Activos / Universo

- **Servicios Activos:** hace referencia a quienes realmente están disfrutando el servicio, incluye clientes de otros comercializadores.
- **Universo:** hace referencia a Servicios activos + Suspendidos + Cortados + Soluciones para hogares existentes sin servicio.

### Acciones para cumplir la meta proyectada

Buscando cumplir las metas de universalización del servicio de energía, continuaremos analizando alternativas para definir e implementar una estrategia integral de acceso al servicio a las comunidades rurales, a partir de soluciones técnicas y costo eficientes para zonas dispersas en las áreas donde el Grupo EPM actúa con los siguientes hitos:

- Priorizar las inversiones de electrificación rural por red convencional. (Hito alineado con nuestro indicador).
- Analizar otras alternativas de ERNC (energías renovables no convencionales) y proveedores, en especial la solar. (Hito alineado con Proyecto Cobertura).

El cálculo y/o medida obtenida para el año 2019 fue:

**El indicador Universalización a diciembre 2019 cierra en 99,09% superando la meta (98,79%).** El dato está sujeto a corrección porque se han usado variables estimadas dada la migración del sistema de información comercial.

## COMPRABILIDAD (ASEQUIBILIDAD) DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA

La asequibilidad (comprabilidad), del servicio de energía está relacionada a la oferta que hace CHEC de diferentes opciones y soluciones, tanto financieras como comerciales, para que los clientes y usuarios tengan la posibilidad de disfrutar y mantener el servicio en consideración a sus capacidades y disposición de pago. Las soluciones de comprabilidad se relacionan con:

- La disposición de diferentes formas, lugares y plazos de pago.
- El conocimiento de las necesidades del cliente y el conocimiento del producto.
- Las acciones e iniciativas para informar y educar a los clientes y usuarios sobre el uso responsable del servicio y la valoración de lo público.

Son iniciativas impulsadas por CHEC para facilitar la asequibilidad (comprabilidad):

### Gestión de cartera, flexibilidad para pagos y financiaciones especiales

El objetivo de esta iniciativa es facilitar propuestas y esquemas de financiación a los usuarios para el pago de cartera morosa, evitando que la cartera se incremente y que se cobren intereses de mora, costas del proceso y agencias en derecho, propias de un proceso judicial; puesto que cuando fracasa la gestión extrajudicial, se inician cobros judiciales.

### Segmento hogares

- Pago saldo anterior
- Pagos parciales.

### Segmento Empresas y Gobierno

Además de los dos anteriores se implementaron las alternativas:

- **Generación de cupones:** Permite que el cliente haga hasta cuatro pagos parciales antes de que se genere la próxima factura.
- **Plazo para pago:** Opción de ampliación de plazo para pago hasta por 15 días para evitar la suspensión.

### Financiaciones especiales

Con el fin de establecer formas de financiación especial, se fija unos límites de hasta cuatro financiaciones en un periodo de doce meses, no obstante, contempla la posibilidad de ampliar esta opción en un número mayor, autorizado por el profesional de CHEC encargado del canal presencial.

### Financiaciones de deudas Programa de Financiación Social

Permite dar facilidad en las financiaciones de las deudas del Programa de Financiación Social, pudiéndose financiar el capital y diferir el pago de los intereses de mora.

Para el año 2019, continuaron vigentes las diferentes alternativas para los clientes, tales como plazos de pago, aviso de suspensión, recordatorios SMS, pago dirigido y pago de saldo anterior, todo lo cual facilitó la comprabilidad del cliente; adicionalmente, se ampliaron a cuatro (4) veces durante un año corrido, la posibilidad para estos de realizar pagos parciales.

Se estableció que cuando se trate de más de dos (2) facturas vencidas y el servicio esté suspendido o cortado, se pueden entregar tantos cupones como el cliente solicite, a fin de lograr su recaudo, restableciéndose el servicio solo cuando haya

desaparecido la causal de suspensión, o que este realice un acuerdo de pago por el saldo pendiente; así mismo, para los usuarios caracterizados como oxígeno requirentes, se reglamentó la posibilidad de darles otras opciones de pago (Pago Parcial y Pago del Saldo Anterior). Además, se otorgaron financiaciones con condiciones y plazos especiales, para evitar que la cartera se siga acrecentando desmedidamente.

Estas acciones no han afectado la cartera de la empresa ni han deteriorado la excelente cultura de pago de nuestros clientes.

## Indicadores de gestión asociados



Clientes financiados			
Indicador	2017	2018	2019
Cientes financiados	3.438	3.534	2.598
COP Millones financiados	1.903	1.893	1.389
Ahorro frente al sistema financiero (COP millones)	79	87	95

## Suspensión y reconexión del servicio

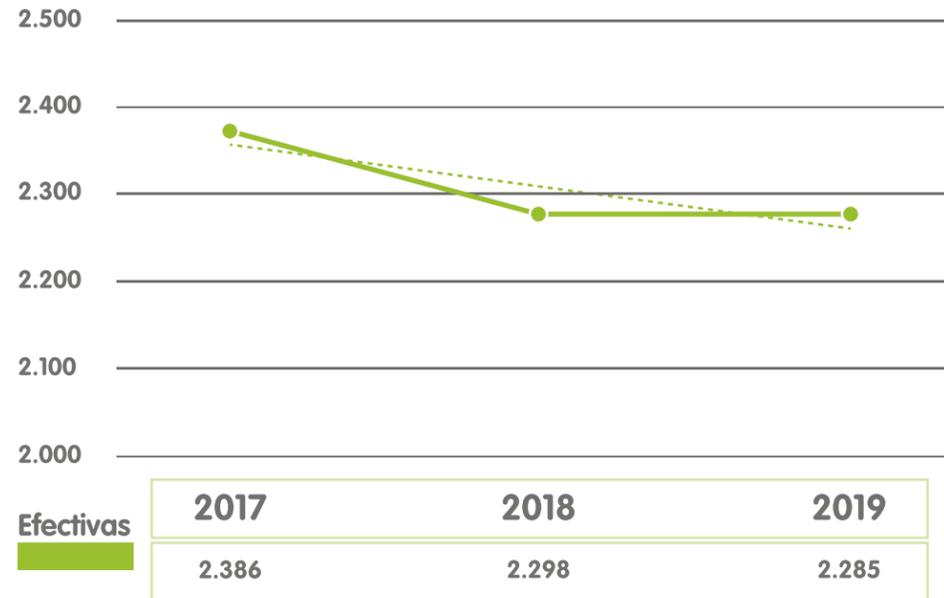
### Acciones para cumplir la meta proyectada

El procedimiento de suspensión realizado en CHEC está basado en la interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994 (Art: 140), o en el contrato de condiciones uniformes (cláusula 34 Suspensión del servicio).

La principal causa para la suspensión del servicio de energía es el no pago oportuno de la factura, que se da cuando un cliente presenta mora de dos periodos de facturación consecutivos.

En el año 2019 se presentó una leve reducción en la cantidad de suspensiones gracias a la implementación masiva del aviso de suspensión que consiste en una visita previa al inmueble al que se le va a suspender al día siguiente, con lo que se logra contener la cantidad de suspensiones efectivas. El cliente logra superar la causal de suspensión y evita el costo de la reconexión.

## Promedio Mensual Suspensiones 2017 - 2019



### Número de desconexiones residenciales por falta de pago



Número de desconexiones residenciales por falta de pago			
Suspensión de electricidad por falta de pago	2017	2018	2019
Con pago antes de 48 horas después del corte	17.010	15.865	14.381
Pago entre 48 horas y una semana después del corte	6.613	6.504	4.607
Pago entre una semana y un mes después del corte	1.553	1.466	2.242
Pendientes y sin clasificar	3.172	2.911	4.540
<b>Total</b>	<b>28.348</b>	<b>26.746</b>	<b>25.770</b>

El 56% de los clientes suspendidos por mora en el pago durante el año 2019, cancelaron la factura de energía antes de 48 horas, después de la suspensión por falta de pago en dos meses consecutivos.

Se observa en los últimos tres años una reducción de la cantidad de clientes suspendidos por mora, debido a la masificación de la estrategia de aviso previo de suspensión, el cual consiste en un acercamiento a los clientes o usuarios propensos a ser suspendidos, generando opción e invitación de pago, evitando incurrir en sobrecostos e

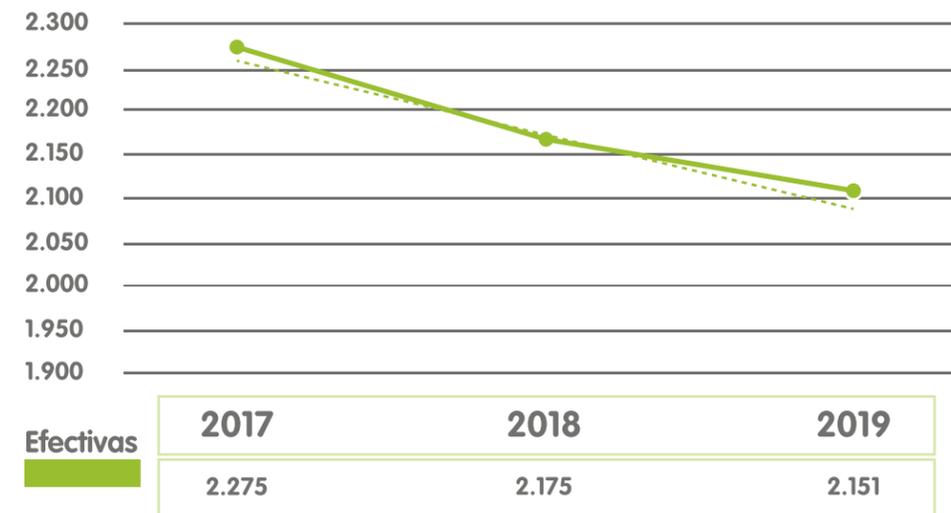
incomodidades por la interrupción del servicio. Esta actividad fue realizada en las zonas urbanas de todos los municipios, afianzando la relación cliente-empresa, propiciando experiencias positivas para estos y contribuyendo a la disminución de suspensiones efectivas. Se implementó también el uso del índice de "riesgo de no pago" para excluir de la suspensión las cuentas de clientes que presentan muy bajo riesgo, lo que de manera acertada ha logrado disminuir la cantidad de suspensiones efectivas.

### Reconexiones

Para la normalización del servicio de energía una vez el usuario subsane la causa que originó la suspensión, la empresa realiza la actividad de reconexión de conformidad con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, CHEC reguló dentro del Contrato de Condiciones Uniformes (Cláusula 38. Restablecimiento del Servicio), los términos de tiempo para realizar la reconexión o reinstalación del servicio de energía, el cual debe restablecerse dentro de las 24 horas siguientes a la presentación y validación de la solicitud.

El pago de la reconexión corresponde a los gastos en los que incurre CHEC y se cobra al usuario a través de la factura al mes siguiente.

## Promedio Mensual Reconexiones 2017 - 2019



Para el año 2019 en relación con el año 2018, se nota una disminución en el tiempo de ejecución de las reconexiones por lo que el tiempo para restablecer el servicio sigue siendo inferior al establecido por la norma que es de 24 horas hábiles laborales, confirmando la disposición de recursos operativos suficientes y eficientes para la realización de esta actividad. Tratar de reducir este tiempo en la zona rural implicaría una disposición adicional de recursos, lo que necesariamente se trasladaría al costo de la reconexión incrementando de manera notable el valor facturado al usuario por este concepto.

Promedio horas reconexión CHEC						
Año	2017		2018		2019	
Área	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural
Promedio Horas	5,89	13,1	6,19	14,27	7,03	12,92
<b>Total</b>	<b>9,5</b>		<b>10,23</b>		<b>9,98</b>	

Con el fin de garantizar un óptimo servicio, CHEC continuó con los controles sobre los tiempos máximos para realizar las reconexiones a nivel urbano y rural, logrando disminuir en dos horas en el área rural para el restablecimiento del servicio. Estos tiempos están por debajo de los tiempos de restablecimiento del servicio definidos por el ente regulador.

## Procesos que soportan la gestión



**DESCRIPCIÓN**  
Realizar los estudios y planes de expansión del sistema eléctrico, identificar y definir los proyectos de inversión en infraestructura y atender requerimientos normativos en materia de expansión.

**ÁREA RESPONSABLE**  
Gestión Operativa



**DESCRIPCIÓN**  
Diseñar y ejecutar los proyectos de expansión y reposición de los sistemas de transmisión y distribución local de CHEC con criterios de seguridad, calidad y eficiencia; buscando la sostenibilidad del negocio de distribución.

**ÁREA RESPONSABLE**  
Subgerencia Distribución



**DESCRIPCIÓN**  
Planea, coordina, ejecuta y verifica las actividades de conexión de nuevas cargas, cambios de nivel de tensión, cambios de comercializador, compra de activos, portafolio de servicios del negocio de distribución y uso de infraestructura eléctrica.

**ÁREA RESPONSABLE**  
Subgerencia Distribución



**DESCRIPCIÓN**  
Identifica cuáles clientes registran mora en el pago de sus obligaciones e inicia acciones de tipo persuasivo, extrajudicial y judicial para recuperar los valores objeto de cobro, además da señales y desarrolla estrategias para la gestión del cobro.

**ÁREA RESPONSABLE**  
Gestión Comercial



**DESCRIPCIÓN**  
El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.

**ÁREA RESPONSABLE**  
Gestión Comercial





## Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante CHEC incorpora los aspectos de gestión de los proyectos e iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad, adicionalmente se toman aspectos de mediciones de satisfacción de clientes que dan cuenta de la efectividad en la gestión del tema relevante y los resultados de los procesos de consulta realizados por la empresa para determinar la materialidad o relevancia. A su vez se cuenta con indicadores estratégicos asociados al cuadro de mando integral de CHEC y del Grupo EPM a través de los cuales se hace seguimiento y monitoreo periódicos.

Como referentes externos de gestión se implementan directrices, indicadores y fórmulas de cálculo establecidas en la normatividad colombiana para los cálculos de cobertura del servicio, así como indicadores propios definidos a nivel de Grupo EPM.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal Contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para la atención a clientes y usuarios, en relación con asuntos técnicos y comerciales. De igual forma se gestionan solicitudes asociadas a dichos temas y que surgen como resultado de espacios de relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés (Mesas zonales y Hablando claro)

## Inspección y Diseños en atención a Peticiones y Quejas Técnicas (PQTs)

Del total de 5 154 en el año 2019, 4 080 corresponden a peticiones y 1 070 a quejas, observándose una disminución del 13% en las peticiones y un incremento del 8% en las quejas, a pesar de que en los últimos dos años se venía presentando una disminución en la cantidad total de peticiones y queja.

El aumento en las quejas se explica en el impacto de las temporadas invernales por la creciente incidencia de descargas atmosféricas, aumentando las quejas por calidad del servicio, demora en atención de daños y registro por la WEB de cable-operadores de quejas radicadas como calidad del servicio.

### Gestión de Peticiones y Quejas Técnicas

	2017	2018	2019
<b>Número de PQTs Tramitadas</b>	6.305	5.675	5.154

### Solicitudes atendidas a través de la estrategia Mesas Zonales

#### Solicitudes de tipo técnico atendidas a través de Mesas Zonales

	2017	2018	2019
<b>Solicitudes Técnicas</b>	334	583	728

# CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

## CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI:	GRI:103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	GRI:103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios.
GRI:	GRI:416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
GRI:	GRI:417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI:417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI:417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI:	GRI:418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

## GRI- Sectorial

GRI:	GRI:EU-1	Capacidad instalada, especificada por fuente de energía primaria y por régimen regulatorio
	GRI:EU-2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio
	GRI:EU-3	Número de clientes residenciales, comerciales, industriales e institucionales
	GRI:EU-4	Longitud de líneas de transmisión y distribución sobre y bajo tierra por régimen regulatorio
	GRI:EU-6	Enfoque de gestión para garantizar la disponibilidad y la fiabilidad de electricidad a corto y largo plazo
	GRI:EU-7	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales
	GRI:EU-12	Porcentaje de pérdidas de energía en transmisión y distribución

## GRI- Sectorial

GRI:	GRI:EU-24	Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente.
	GRI:EU-25	Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes
	GRI:EU-28	Frecuencia de interrupción de la potencia
	GRI:EU-29	Promedio de duración de cortes de energía
	GRI:EU-30	Promedio de disponibilidad de plantas desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio



El desarrollo de la sociedad ha estado históricamente ligada al uso y consumo de la energía eléctrica, jugando un papel fundamental en el desarrollo sostenible, desde el punto de vista económico, social y ambiental, es un elemento fundamental que posibilita el progreso y el crecimiento de la sociedad.

Por lo anterior, la falta de una energía asequible, fiable y no contaminante, obstaculiza el desarrollo de los países y en particular, la provisión inadecuada e ineficiente de servicios energéticos, traen consigo grandes impactos negativos en la productividad, la salud, la educación, el cambio climático, la seguridad alimentaria e hídrica, los servicios de comunicación, entre otros; convirtiéndose a su vez, en un obstáculo importante para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial con el Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Según lo que propone el Consejo Mundial de energía (o sus siglas en inglés: WEC), como resultado de sus estudios alrededor del trilema energético, se establece que, para la provisión y consumo de energía derivado de fuentes renovables como en las no renovables, se deben cumplir tres presupuestos básicos a saber: **(1)** Seguridad del suministro, **(2)** Equidad social y **(3)** Mitigación del impacto ambiental.

Es así que, en el marco de los anteriores postulados, la equidad social comprende aspectos de accesibilidad y asequibilidad para todas las personas en cada uno de los países, configurando con ello el reto mundial de “universalización” en la prestación del servicio de energía.

Actualmente las empresas prestadoras del servicio de energía, que desarrollan las actividades de generación, distribución y comercialización, tienen varios retos importantes que afrontar:

- 1 Debido a que los sistemas de generación y distribución se encuentran funcionando muy cerca del límite de su capacidad máxima, se requiere mantener y aumentar la capacidad de generación y distribución de energía eléctrica, para responder a la demanda creciente.
- 2 Considerando que la calidad de la energía eléctrica es de gran relevancia para contribuir con el desarrollo social, asegurar la calidad de la energía eléctrica suministrada y así garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos conectados a las redes de distribución que movilizan la industria, la salud, la educación, la seguridad, el agua potable, entre otros.
- 3 Atender y responder a las expectativas de los clientes, comunidades y la sociedad, brindando ofertas diferenciadas que faciliten la asequibilidad (comparabilidad) y con ello, el disfrute y uso adecuado y racional del servicio.

De otro lado, el desarrollo de la tecnología ha incrementado la productividad y con ello se ha generado una mayor demanda de energía. Por tal razón desde hace algunos años se está tomando conciencia sobre la importancia de no solo contar con el servicio de energía, sino de gozar de un servicio en condiciones de calidad y seguridad que no frenen la productividad.

Es así que la calidad y la seguridad en la prestación del servicio de energía es una de las expectativas más importantes de nuestros grupos de interés, pues es fundamental en el desarrollo y calidad de vida de las personas convirtiéndose en la base de la competitividad no solo de CHEC y el Grupo EPM, sino del desarrollo productivo y social de los territorios. A su vez, la calidad y seguridad de la energía es un tema que se encuentra en el marco de los aspectos de gestión que hacen parte del modelo de Responsabilidad Social Empresarial, pues es de continua aplicación, y materializa el propósito empresarial de CHEC y el Grupo EPM.



El valor económico se asocia con el objetivo de optimización de procesos, base de la competitividad de los negocios del Grupo, y de la calidad para satisfacer los requerimientos de los clientes y usuarios. Frente al valor social, la calidad de los productos impacta la calidad de vida y el desarrollo humano; por su parte la seguridad favorece la protección de la vida y la salud de las personas que conforman los grupos de interés.

Para CHEC producir servicios y productos sostenibles es gestionar productos y servicios que resguarden la salud, sean amigables con el ambiente, produzcan beneficios y satisfacción, y fomenten el desarrollo económico y social en todas

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

De no realizarse una adecuada gestión en este tema, se generarían impactos sobre la economía, la productividad y el bienestar individual y colectivo de las personas que habitan en el área de influencia de CHEC; así mismo generaría para la empresa insatisfacción en sus clientes y con ello, pérdida de mercado, mala reputación, ruptura en el relacionamiento con los grupos de interés, incumplimiento normativo y regulatorio, y por último inviabilidad de los negocios.

sus dimensiones. Dicha gestión se realiza a lo largo de toda la cadena de producción, desde que accedemos y transformamos las materias primas hasta su disposición final o desde la creación del servicio hasta el uso del mismo.

En CHEC se tiene establecido el sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, en la cual se gestiona la calidad de todos los productos y servicios, que oferta la empresa abordando en materia de calidad y seguridad la gestión del servicio de conexión, kilovatio hora suministrado, kilovatio hora facturado y atención de solicitudes, peticiones, quejas y recursos.



Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:



## CHEC y el Grupo EPM asumen los compromisos de

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Calidad y continuidad del servicio:</b> Cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio. Aunque los grupos de interés manifiestan su satisfacción con la continuidad del servicio, este es un tema sensible pues se refiere a prevenir lo que sería la afectación más crítica en todos los territorios desde la perspectiva del CORE del negocio. Adicional a las implicaciones sobre la satisfacción con el servicio, las brechas de continuidad dificultan el desarrollo humano. Tiene posibilidad de influir en otros temas materiales como en tarifas y precios. Es un factor influyente y protector de la reputación, pues, aunque el servicio se percibe como caro, se mantiene una buena percepción de calidad, que al perderse podría generar protestas sociales.</p>	<p><b>ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN</b></p> <p><b>GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad instalada total de CHEC.</li> <li>● Comportamiento Hidrología y Bocatomas.</li> <li>● Disponibilidad de Plantas.</li> </ul> <p><b>GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Indicadores calidad del servicio.</li> <li>● Compensaciones Usuarios Peor servidos del Sistema de Distribución Local (SDL).</li> </ul> <p><b>GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vinculación de clientes.</li> <li>● Calidad de la facturación.</li> <li>● Atención a Clientes.</li> <li>● Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos de reposición (PQR).</li> <li>● Satisfacción de clientes.</li> <li>● Gestión social para la viabilización de los negocios y la educación al Cliente.</li> <li>● Gestión comercial de los negocios CHEC.</li> </ul> <p><b>Evaluación</b> <b>Contenido Estándares GRI</b></p>
<p><b>Uso legal y seguro de los servicios:</b> Condiciones de seguridad y legalidad en el uso de los servicios públicos. Para mantener la integridad de las personas y las instalaciones, y que eviten costos adicionales tanto para la empresa como para los clientes y usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión Pérdidas de Energía</li> <li>● Seguridad Eléctrica</li> <li>● Estrategia integrada riesgo eléctrico y uso legal del servicio de energía</li> </ul>

## GESTIÓN

Tema material	Objetivo 2019	Meta 2019	Resultado	Meta 2020
Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios	Cumplir con las metas de los indicadores estratégicos que reflejan la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.	SAIDI Distribución CHEC: 28,90 horas.	SAIDI Distribución CHEC: 29,49 horas	SAIDI Distribución CHEC: 25,73 horas
		SAIFI Distribución CHEC: 24,14 veces	SAIFI Distribución CHEC: 27,88 veces	SAIFI Distribución CHEC: 21,91 veces
		Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 8,27%	Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 7,51%	Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 8,47%
		Quejas 1,35 quejas imputables por cada 10.000 instalaciones al mes	Quejas 1,01 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones	Quejas 1,22 quejas imputables por cada 10.000 instalaciones al mes
		Reclamos 3,50 reclamos imputables por cada 10.000 cuentas de cobro emitidas al mes	Reclamos 3 reclamos imputables por cada 10.000 cuentas de cobro emitidas al mes	Reclamos 3,4 reclamos imputables por cada 10.000 cuentas de cobro emitidas al mes



### Metas / Retos 2019

- Mejorar las condiciones que garantizan la calidad y seguridad del servicio, reduciendo a 25,73 horas año (SAIDI) el tiempo total de interrupciones de energía y reduciendo a 21,91 veces (SAIFI) la cantidad total de interrupciones de energía eléctrica percibidas por el cliente.
- Obtener un índice de gestión de pérdidas del OR de Distribución de CHEC de 8,47% y obtener una energía recuperada 14,15 GWh-año.
- En materia de atención a clientes se buscará mejorar los indicadores de atención y respuesta a clientes (Quejas 1,22 y Reclamos 3,4).



### Principales logros / resultados 2019

- El Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 29,49 horas con un cumplimiento del 98%; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 27,88 veces, con un cumplimiento del 86,5%.
- Se realizaron inversiones de COP 4.700 millones, logrando recuperar 16,99 GWh y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 7,51%, mejorando la meta establecida en un 1,08%.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Se presentó un mejoramiento de los indicadores para minimizar errores u omisiones en la calidad de los productos que entregamos en la prestación del servicio; obteniendo un cumplimiento del 133% en el indicador de quejas (1,01 quejas atribuibles por cada 10 000) y un 116% en el indicador de reclamos (3 reclamos atribuibles por cada 10 000).
- Avance en la ejecución y puesta en operación de proyectos y acciones que brindan seguridad en la atención de la demanda y operación general del sistema como:
  - Puesta en servicio del tercer transformador en la subestación Esmeralda 230/115 kV y entrada en operación del transformador 230/115 kV en la Subestación Armenia.
  - Recuperación en tiempo récord del sistema de generación después del incidente por falla en la conducción de la central Ínsula.
  - Formulación de los proyectos: Normalización de las subestaciones Belalcázar y Viterbo 33 kV, Construcción de la nueva subestación Dorada Norte (La Dorada) y construcción de la nueva subestación Molinos (Dosquebradas).
- Incremento en las pérdidas de energía por la proliferación de la minería en la ribera del río Cauca a causa del uso no autorizado e indebido del servicio. Se realizaron acciones técnicas que consistían en reconfiguración y desmonte de redes de media tensión ilegales con el fin de mitigar y evitar conexiones y manipulación de la red de distribución, pero la actividad de explotación minera es dinámica y fácilmente adaptable a las condiciones de la red, por lo que las acciones no logran reducir notablemente el acelerado crecimiento de este fenómeno.
- El año 2019 no se logró alcanzar las metas establecidas para los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI; lo anterior se explica en parte, por el cambio en la métrica de los indicadores de calidad del servicio. Aunado a lo anterior, el comportamiento del sistema eléctrico de CHEC fue afectado por fallas sobre los transformadores de potencia en las subestaciones, líneas reventadas por fuertes vientos y condiciones atmosféricas adversas; para lo cual, se implementaron acciones de mejora en sistemas de protección, ajustes en programación de relés, programación de mantenimientos correctivos y predictivos en redes, líneas y subestaciones, entre otras. Es de anotar, que el año 2019 se configura como un año de transición en el cual la empresa emprendió un camino para gestionar de una forma diferente la forma de operar y mantener el sistema y ofrecer un servicio bajo los estándares de calidad definidos en la ley.

- Se presentó siniestro por falla en la conducción Curazao de la central Ínsula, lo que ocasionó una indisponibilidad de 5 meses 6 días. Lo anterior afectó el cumplimiento de los indicadores de generación no solo para la central Ínsula, sino también para las centrales hidráulicas despachadas centralmente y disponibilidad técnica de la central Ínsula. Es de resaltar ante esta situación, los esfuerzos humanos y organizacionales que permitieron la recuperación en tiempo récord del sistema de generación.
- Con el cambio de Sistema de Información SIEC al Sistema de Administración Comercial – SAC, con el que se ejecuta la liquidación, facturación y trámites de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), se presentaron dificultades operativas en el proceso de implementación por la pérdida de algunos controles automáticos, retrasando la generación de reportes de información para el cálculo de algunos indicadores y coordinar las acciones de cartera.



## Capacidad Instalada Generación

Aspecto	2017	2018	2019
Número de Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente	2	2	2
<b>Capacidad Efectiva Neta MW:</b> Centrales de generación Hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
<b>Capacidad Nominal (instalada) MW:</b> Centrales de generación Hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
Número de Centrales de generación hidráulica menores a 20 MW	5	5	5
<b>Capacidad Efectiva Neta MW:</b> Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	24,22	24,22	24,22
<b>Capacidad Nominal (Instalada) MW:</b> Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	38,6	38,6	38,6
<b>Total Capacidad Efectiva Neta MW:</b> Centrales de generación hidráulica	189,22 MW	189,22 MW	189,22 MW
<b>Total Capacidad Nominal (Instalada) MW:</b> Centrales de generación hidráulica	203,6	203,6	203,6
Producción neta de energía hidráulica GWh	662,26 GWh	598,19 GWh	523,2 GWh
<b>Eficiencia energía hidráulica centrales de generación hidráulica despachadas centralmente:</b> (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	104,32%	99,05%	91,54%
<b>Eficiencia energía hidráulica pequeñas centrales de generación hidráulica:</b> (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	78,52%	96,80%	52,66%
Eficiencia energía hidráulica (Energía penalizada/energía generada)	No Aplica por ser plantas filo de agua no son objeto de desviaciones		
Número de Centrales de generación térmica	1	1	1
<b>Capacidad Efectiva Neta MW de generación térmica:</b> con combustible líquido Jet A-1	44 MW	44 MW	44 MW
Capacidad Nominal (Instalada) MW de generación térmica: con combustible líquido	58,9 MW	58,9 MW	58,9 MW
Producción neta de energía térmica GWh	2,13 GWh	0,92 GWh	1,4 GWh
Eficiencia energía térmica (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	98,72%	114,03%	84,40%
Eficiencia energía térmica (Energía penalizada/energía generada)	1,33%	0%	0,17%
<b>Total plantas generación energía CHEC</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Total Capacidad Efectiva Neta</b>	<b>233,22 MW</b>	<b>233,22 MW</b>	<b>233,22 MW</b>
<b>Total Capacidad Nominal (Instalada) generación energía CHEC en MW</b>	<b>262,5 MW</b>	<b>262,5 MW</b>	<b>262,5 MW</b>
<b>Total producción neta energía CHEC en GWh</b>	<b>664,39 GWh</b>	<b>599,11 GWh</b>	<b>524,6 GWh</b>

Nota de aclaratoria: se ajusta valores de CEN de algunas plantas menores y a Tdorada de acuerdo con los valores que a Enero 2020 se encuentran publicados en el PARATEC de XM que es el sistema oficial para esta información. Se ajusta la Capacidad nominal (instalada) de pequeñas centrales con el dato de PLACA aproximado a 1 decimal

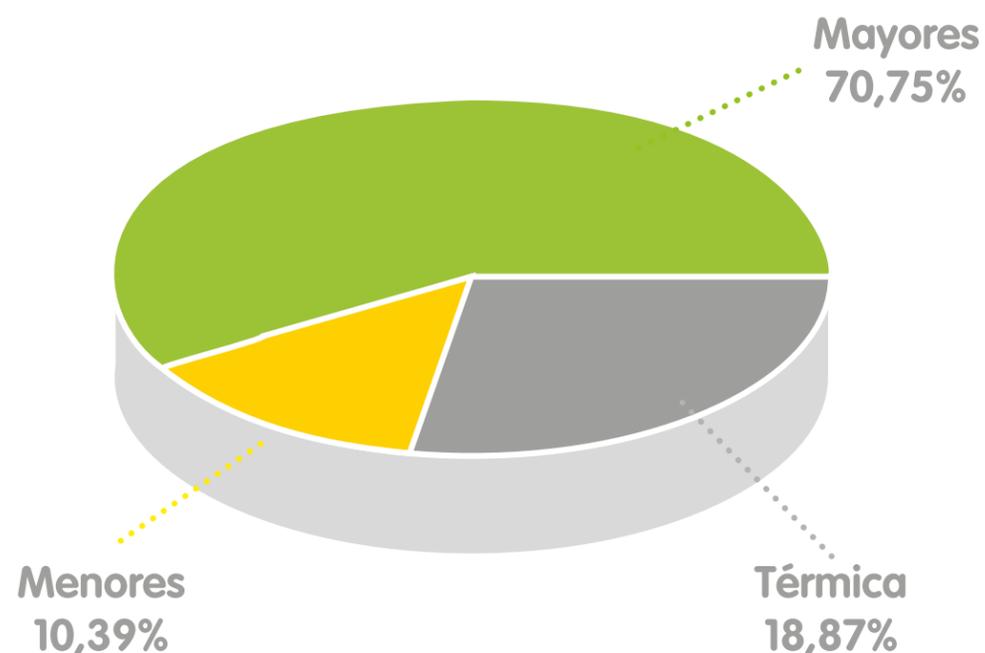
# GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA

La generación de CHEC en un gran porcentaje corresponde al tipo hidroeléctrico la cual depende a su vez de la disponibilidad natural del recurso hídrico. En el caso particular de nuestras plantas corresponde a generación básicamente a filo de agua que tiene limitaciones en las capacidades de las captaciones o bocatomas y conducciones de agua, por lo que las crecientes no pueden ser aprovechadas mediante almacenamiento en embalses.

La capacidad instalada total de CHEC es de 262,5 MW y una capacidad efectiva neta de 233,22 MW, con Termodorada declarada con combustible líquido (Jet-A1). La capacidad instalada hídrica total de CHEC es de 203,6 MW y una Capacidad Efectiva Neta de 189,22 MW. La Capacidad Instalada Térmica total de CHEC es de 58,9 MW y una capacidad efectiva neta de 44 MW, con Combustible líquido Jet-A1.

**Nota de aclaración:** Se cambiaron los valores de capacidad efectiva neta de Termodorada y de las pequeñas centrales hídricas según lo registrado en el PARATEC del XM. Las cifras de Capacidad Instalada son redondeadas a un solo dígito decimal.

## % participación CEN



## COMPORTAMIENTO HIDROLOGÍA Y BOCATOMAS

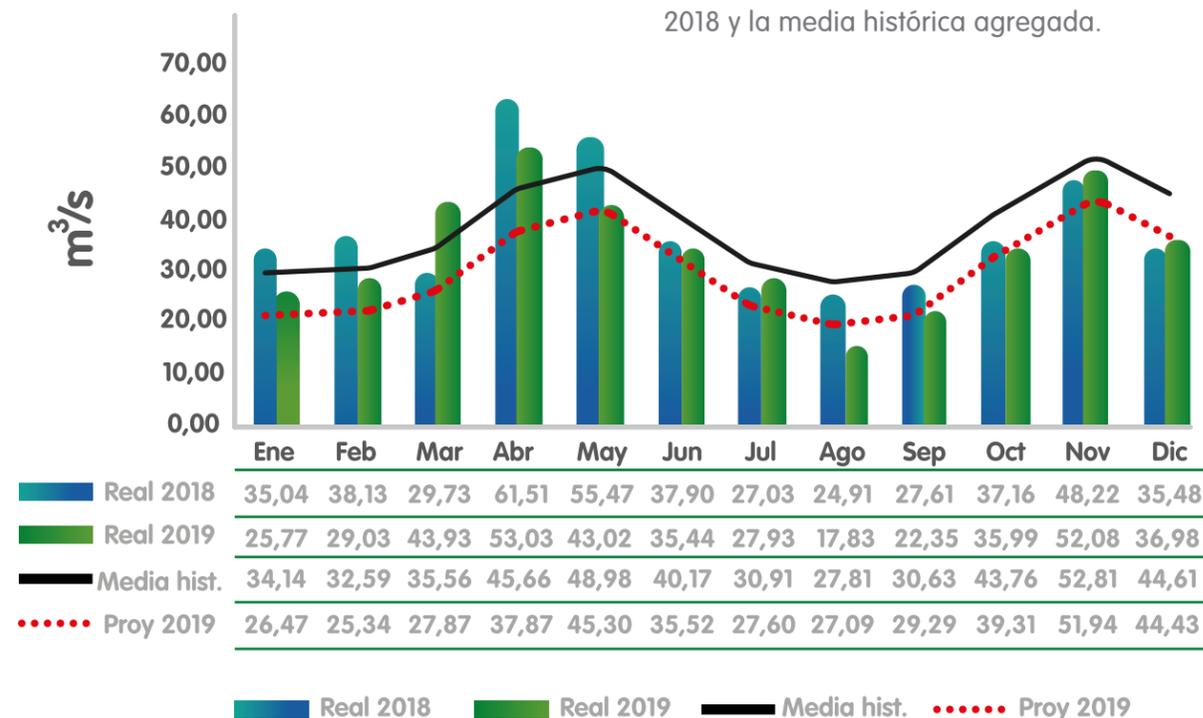
La generación de CHEC en un gran porcentaje corresponde al tipo hidroeléctrico la cual depende a su vez de la disponibilidad natural del recurso hídrico. En el caso particular de nuestras plantas corresponde a generación básicamente a filo de agua que tiene limitaciones en las capacidades de las captaciones o bocatomas y conducciones de agua, por lo que las crecientes no pueden ser aprovechadas mediante almacenamiento en embalses.

De las estructuras de captación asociadas al sistema de generación de Pequeñas Centrales, en las Bocatomas Montevideo y Campoalegre; el promedio de captación agregado de las bocatomas fue aproximadamente 10,34 m<sup>3</sup>/s, esto debido a principalmente la contingencia sufrida en la central Ínsula a partir del 28 de febrero 2019 hasta el 6 de agosto de 2019.

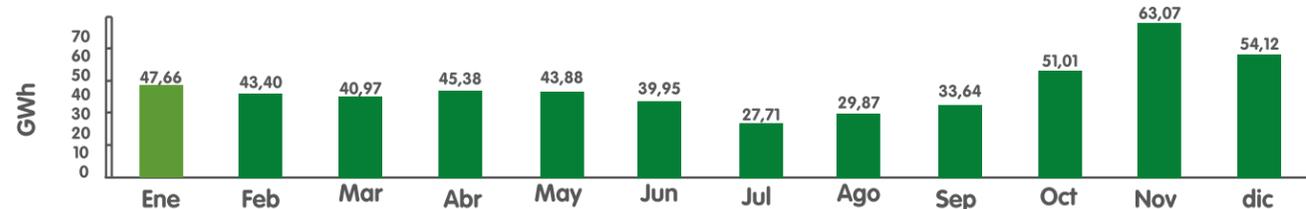
En cuanto a las bocatomas del sistema de generación asociadas a las plantas despachadas centralmente: Bocatoma Esmeralda, Bocatoma Estrella y Bocatoma Río San Francisco, el promedio de captación real fue aproximadamente 12,97 m<sup>3</sup>/s, con variación principalmente en el primer semestre, por el evento de la central Ínsula principalmente.

Para el año 2019, el acumulado de las fuentes hídricas Río Chinchiná, Río Campoalegre, San Eugenio (Fagua Campoalegre), Quebrada Estrella y Río San Francisco fue en promedio 35,28 m<sup>3</sup>/s. La menor hidrología se presentó durante los meses de agosto y septiembre, y la mayor durante los meses de abril y noviembre.

En la siguiente gráfica se muestra el aporte agregado de las fuentes abastecedoras del sistema para el año 2019, la proyección de los aportes agregados realizada desde el 2018 para el 2019, el aporte agregado registrado para el 2018 y la media histórica agregada.



Generación real hídrica y térmica CHEC año 2018



Generación hídrica y térmica de CHEC 2019 en GWh						
Año	2017		2018		2019	
Tipo de generación	Hídrica	Térmica	Hídrica	Térmica	Hídrica	Térmica
GWh	662,26 GWh	2,13 GWh	598,19 GWh	0,92 GWh	523,2 GWh	1,4 GWh
<b>Total</b>	<b>664,39 GWh</b>		<b>599,11 GWh</b>		<b>524,6 GWh</b>	

## Disponibilidad de Plantas



Corresponde a la cantidad de horas que las unidades de generación están en capacidad de operar, se gestiona mediante una adecuada coordinación con los procesos de mantenimiento, para que los tiempos empleados para las intervenciones sean optimizados y de esta manera tener disponibles o en servicio los equipos el mayor tiempo posible.

La Generación real para las plantas despachadas centralmente en 2019 fue de 451 188 Megavatios hora, lo que representa un cumplimiento del 95,30% de la meta. Lo anterior se logró gracias a la buena disponibilidad de las unidades y a los aportes hidrológicos. No se cumplió con la proyección de generación debido a la ruptura del canal de conducción de Curazao, lo cual impide el aprovechamiento del río Chinchiná en la cadena de plantas mayores.

La Proyección de generación de energía de las Pequeñas Centrales para el año 2019 fue de 116 139 MWH/año; la Generación real a diciembre fue de 71 978,0 MWH/año. Con un cumplimiento del 61,98%.

Fuentes de Energía	Tipo de Central	Nombre de la central	Información	Total Horas por Central		
				2017	2018	2019
Hídrica	Centrales Mayores	San Francisco	Horas Indisponibles	4 450	6 006	7 155
			Horas de Desconexión Forzada	2 403	945	1 489
			Horas de Desconexión Programada	2 047	5 062	5 666
		Esmeralda	Horas Indisponibles	1 345	3 368	572
			Horas de Desconexión Forzada	210	102	155
			Horas de Desconexión Programada	1 135	3 266	417
	Pequeñas Centrales	Sancancio	Horas Indisponibles	7 078,89	4 303,83	3 844,51
			Horas de Desconexión Forzada	5 447,54	2 961,46	2 337,75
			Horas de Desconexión Programada	1 631,35	1 342,37	1 506,77
		Intermedia	Horas Indisponibles	6 869,51	8 759,99	8 759,99
			Horas de Desconexión Forzada	6 869,51	8 759,99	8 759,99
			Horas de Desconexión Programada	0	0	0
		Municipal	Horas Indisponibles	1 649,2	3 325,63	2 860,55
			Horas de Desconexión Forzada	779,08	3 155,07	2 722,07
			Horas de Desconexión Programada	870,12	170,57	138,48
		Guacaica	Horas Indisponibles	4 169,38	2 412,51	1 796,78
			Horas de Desconexión Forzada	3 825,21	2 392,45	966,85
			Horas de Desconexión Programada	344,17	20,07	829,93
Ínsula	Horas Indisponibles	3 921,17	8 014,64	17 038,20		
	Horas de Desconexión Forzada	2 544,41	3 741,35	8 104,11		
	Horas de Desconexión Programada	1 376,77	4 273,3	8 934,09		

**Nota Aclaratoria:** Se ajusta información del año 2018 sobre horas de indisponibilidad San Francisco en horas indisponibles (6 horas), horas de desconexión forzada (6 horas) y en Esmeralda horas de desconexión forzada (1 hora) por eventos no reportados a la fecha de envío del informe de sostenibilidad para el año 2018.

Fuente de Energía Hídrica	Plantas hidráulicas despachadas centralmente								
	Esmeralda			San Francisco					
	Grupo 1	Grupo 2		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3			
Disponibilidad Promedio en % 2017	92.46%	92.18%		96.73%	68.94%	83.53%			
Disponibilidad Promedio en % 2018	81.70%	79.85%		63.23%	96.81%	71.33%			
Disponibilidad Promedio en % 2019	96.78%	96.68%		50.52%	96.11%	69.06%			

Fuente de Energía Hídrica	Pequeñas centrales								
	Sancancio		Intermedia	Municipal		Guacaica	Ínsula		
	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 1	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 1	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Disponibilidad Promedio en % 2017	71,10%	48,09%	21,58%	87,39%	93,79%	52,40%	96,48%	70,52%	88,24%
Disponibilidad Promedio en % 2018	92,05%	58,41%	0,00%	82,46%	79,85%	72,45%	69,41%	55,02%	84,22%
Disponibilidad Promedio en % 2019	71,28%	84,84%	0,00%	90,03%	77,31%	79,49%	26,56%	54,70%	24,24%

**Nota Aclaratoria:** Se ajusta información del año 2018 sobre horas de indisponibilidad San Francisco en horas indisponibles (6 horas), horas de desconexión forzada (6 horas) y en Esmeralda horas de desconexión forzada (1 hora) por eventos no reportados a la fecha de envío del informe de sostenibilidad para el año 2018.

Para el año 2019 la proyección de generación de energía para las Pequeñas Centrales es de 116,14 GWh/año. No se considera generación para la central Intermedia dado el daño sufrido sobre la conducción y a lo que no se le ha definido solución por ser necesario la intervención de todos los entes involucrados tales como: CHEC, Instituto Nacional de Vías - Inviás, municipio de Manizales, Corporación Regional de Caldas - Corpocaldas, Gobernación de Caldas y la Unidad de Gestión del Riesgo – UGR de Caldas.

### Disponibilidad central de generación térmica

## Generación Proyectada en 2019: 2.289 MWh-año

La Generación Proyectada para 2019 en Termodorada fue de 2 289 MWh-año. No obstante, durante el año 2019 solo se generaron 1 421,22 MWh-año. Este cumplimiento en un 62,09% de la proyección, en el caso de la planta térmica es beneficioso para CHEC pues al ser un resultado inferior a lo proyectado, representa una disminución importante en las pérdidas que implica la realización de pruebas de generación, disminución de costos en arranques y paradas de planta y se debió a que varias de las pruebas programadas no debieron ser ejecutadas pues en su defecto se cumplieron despachos por seguridad.

### Consumo de combustible(s) en centrales de generación térmica

Durante el año 2019 se consumieron en Termodorada



Año	GAS NATURAL [MBTU]	DIESEL B2 [gal]	JET A-1 [gal]
2017	18 814,43	50 000	5 745,68
2018	12 213,08	0	0
2019	13 853,58	25 269,60	0



Fuentes de energía	Nombre de la central	Información	Total Central 2017	Total Central 2018	Total Central 2019
Térmica	Termodorada	Horas Indisponibles	101,09	151,20	32,47
		Horas de Desconexión Forzada	84,71	30,27	25,11
		Horas de Desconexión Programada	324,28	322,61	316,36



Fuente de Energía Térmica	CENTRAL TÉRMICA Termodorada
Disponibilidad Técnica Promedio 2017	90,82%
Disponibilidad Técnica Promedio 2018	81,85%
Disponibilidad Técnica Promedio 2019	80,10%

**NOTA ACLARATORIA:** Se modifica la fórmula del cálculo de la disponibilidad técnica de Termodorada, de acuerdo con las discusiones adelantadas en 2019 con la Unidad de Planeación, Producción y Generación de Energía de EPM, en las que se definió que la disponibilidad a presentar para todos los efectos de Termodorada debía ser la energética ante el sistema. Antes se calculaba como el cociente entre las horas disponibles ante el sistema sobre las horas máximas del período. Ahora se calcula con base en la disponibilidad energética en MWh de cada período ante el sistema sobre la CEN declarada.

# Disponibilidad y Fiabilidad



El proceso de mantenimiento del área de generación de energía planea y ejecuta las actividades de mantenimiento a todas las unidades generadoras tanto hidráulicas como a la Térmica; se cuenta con un contrato de mantenimiento para apoyar la ejecución de las actividades; Las órdenes de trabajo de los mantenimientos se generan mediante el sistema JD Edwards, basadas en la programación alimentada del plan de mantenimiento preventivo, o en la generación de órdenes de trabajo, cuando se trata de mantenimientos correctivos. El seguimiento a su cumplimiento se realiza mediante el proceso de mantenimiento de Generación con el fin de garantizar la mayor disponibilidad de las unidades generadoras contribuyendo a la prestación del servicio de energía.

Durante el año 2019, se adelantaron importantes actividades de mantenimiento y modernización sobre los activos productivos del sistema de generación. Entre las más importantes cabe destacar:

- Over haul unidad 1 central Ínsula.
- Adecuación de fronteras comerciales de generación para dar cumplimiento a la resolución CREG 038-2014 Código de Medida.
- Mejoramiento de pisos y muros cortafuegos en las plantas esmeralda y san francisco.
- Overhaul rodete unidad 1 San Francisco por falla en el anillo de desgaste superior.
- Reparación servomotor unidad 3 San Francisco por falla en anclajes.
- Mantenimiento en campo de 13 transformadores de potencia de las centrales esmeralda y san francisco.
- Estudio sistema de refrigeración centrales esmeralda y san francisco.
- Reposición de relé controlador de bahía de conexión 33 KV planta Ínsula en subestación Ínsula.
- Reparación de los sellos de las compuertas de salida de maquina planta Ínsula.
- Mejoramiento sistema de refrigeración de la central Ínsula.
- Ingeniería, montaje y pruebas de relé diferencial de transformador de potencia de la central Termodorada.
- Instalación de analizador de redes en la válvula de curazao
- Corrección de fugas de aceite en cojinete de turbina unidad 1 san francisco.
- Instalación de cargadores y banco de baterías en la central Guacaica.
- Cambio de direccionamiento IP de todos los equipos del sistema de generación.
- Instalación de seccionadores de línea y barras en la central Ínsula.
- Estudios de patología en la conducción Montevideo Cenicafé.
- Reparación túnel Curazao
- Recuperación del sistema Scada y de automatización de las unidades de generación de la central Ínsula.
- Modernización bloque hidráulico y válvula servo proporcional unidad 1 ínsula.
- Ingeniería de diseño para adquisición de transformador de potencia para la unidad 3 de la central Ínsula.
- Reconstrucción de transformador de potencia Central San Francisco.
- Reposición de cargadores de baterías para las centrales Ínsula y Esmeralda.

Con respecto a Termodorada, se ha continuado trabajando de manera colaborativa entre el equipo de trabajo de Termodorada y la Dirección Plantas Térmicas de Generación de Energía de EPM con el intercambio y préstamo de equipos de prueba en ambas direcciones, así mismo, con la determinación de las acciones a realizar para el descarte y solución de posible falla eléctrica en el transformador de potencia, cuya cromatografía de gases se encuentra bajo seguimiento por presentar anomalías en sus resultados históricos.

Con todo lo anterior y en la medida que se ha permitido la participación del talento humano de Termodorada en actividades coordinadas por la Dirección de Plantas Térmicas, hemos ido logrando mejorar nuestra actuación como grupo.

## Las actividades de modernización más relevantes realizadas fueron:

- Overhaul al Generador de Gas (GG8-A) tras el cumplimiento de sus horas de operación. El 14 noviembre del 2019 inicia su etapa de inducción con el fabricante PWPS, realizándose sus pruebas finales en fábrica tras la reparación el 16 de diciembre de 2019.
- Contratación de la modernización del sistema de control de Termodorada del Netcon 5000 al Micronet Plus, para ser montado en junio de 2020.
- Continuación de la automatización y puesta a punto del sistema de Electrodesionización (EDI) de la planta de agua desmineralizada, para llegar a eliminar el uso de ácido clorhídrico y soda caustica en la térmica, eliminando los riesgos asociados con su manipulación.



Las actividades de mantenimiento más relevantes fueron:

- Pruebas de estatismo y banda muerta realizadas y superadas con el personal de Termodorada y el apoyo de EPM (por primera vez estas labores se desarrollaron solo con el personal técnico y los profesionales de Termodorada, y en conjunto con el personal de ingeniería de EPM. En las cuales el ahorro económico fue significativo por no haberse contratado un proveedor extranjero (US\$20,000).
- Desmontaje del generador de gas "A" y su envío a los talleres de WGPW para su overhaul, con recursos del ETGT.
- Mantenimiento correctivo al transformador principal de la Térmica, consistente en el reemplazo de los tres DPS tras una falla a tierra en la línea 3 de alta tensión
- Mantenimiento edificio administrativo y taller, aplicación de pintura.
- Lavado compresor off-line ambas turbinas.
- Cambio de pre filtros y filtros del sistema de entrada de las unidades.
- Ejecución y gestión del mantenimiento predictivo (Videoscopías, análisis de vibraciones, termografías, toma de muestras de aceite) en los equipos de transformación de generación.
- Ejecución de pruebas eléctricas y mecánicas en los equipos de potencia.
- Calibración y certificación del equipo de medición de combustible líquido (birrotor).
- Pruebas e inspección del sistema de extinción con espuma.
- Mantenimiento preventivo planta de emergencia BOP.
- Puesta a punto motor diésel sistema contra incendios.
- Toma de muestras de combustible líquido y gaseoso para realizar las pruebas de partículas contaminantes, entre otras.
- Normalización sistema de vacío de las turbinas.
- Mantenimiento preventivo arrancador hidráulico.
- Reparación intercambiadora de calor del sistema de refrigeración de las turbinas



## GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA



### Distribución

Aspecto		2017	2018	2019
Transformadores de Potencia de Alta Tensión (Voltaje de salida ≥ 220 Kv)	Unidades	0	0	0
	MVA	0	0	0
Transformadores de Potencia del nivel 4 STR (57,5 kV ≤ Voltaje de salida < 220 kV)	Unidades	6	9	13
	MVA	300	450	690
Transformadores de Potencia del nivel 3 del SDL (30 kV ≤ Voltaje de salida < 57.5 kV)	Unidades	33	33	35
	MVA	725	725	705
Transformadores de Potencia del nivel 2 del SDL (1 kV ≤ Voltaje de salida < 30 kV)	Unidades	58	59	59
	MVA	483	482	476
Transformadores potencia del nivel 1 del SDL (Voltaje de salida < 1 kV)	Unidades	18 965	19 112	19 181
	MVA	773	842	850
<b>Total transformadores de potencia (Unidades)</b>		<b>19 062</b>	<b>19 203</b>	<b>19 288</b>
Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1 (líneas menores a 1kV)	Área	12 731	12 905	13 015
	Subterránea	113	120	121
<b>Total Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1</b>		<b>12 844</b>	<b>13 025</b>	<b>13 136</b>
Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2 (líneas que se encuentran entre 1kV-30 kV)	Área	8 644	8 690	8 717
	Subterránea	94	92	93
<b>Total Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2</b>		<b>8 738</b>	<b>8 782</b>	<b>8 810</b>
Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3 (líneas que se encuentran entre 30.1 kV-57.5 kV)	Área	851	853	853
	Subterránea	8	6	6
<b>Total Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3</b>		<b>859</b>	<b>859</b>	<b>859</b>
Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4 (líneas que se encuentran entre 57.6 kV-220 kV) + Transmisión	Área	471	471	481
	Subterránea	0	0	0
<b>Total Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4</b>		<b>471</b>	<b>471</b>	<b>481</b>
<b>Número total de subestaciones</b>		<b>62</b>	<b>62</b>	<b>63</b>
<b>Número total transformadores de distribución</b>		<b>19 062</b>	<b>19 213</b>	<b>19 288</b>
<b>Capacidad total de transformación MVA</b>		<b>2 281</b>	<b>2 499</b>	<b>2 721</b>
<b>Total Kilómetros de redes aéreas</b>		<b>22 697</b>	<b>22 927</b>	<b>23 066</b>
<b>Total Kilómetros de redes subterráneas</b>		<b>215</b>	<b>218</b>	<b>220</b>
<b>Total Kilómetros de redes de distribución de energía</b>		<b>22 912</b>	<b>23 145</b>	<b>23 286</b>
<b>Índice de pérdidas</b>		<b>8,45%</b>	<b>8,71%</b>	<b>7,51%</b>

En 2019 CHEC ejecutó una serie de medidas encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad del suministro de energía y del servicio prestado a sus clientes. Destacándose las siguientes actividades implementadas:

- Se realizaron visitas a grupos de trabajo de línea viva, consultas a personal técnico sobre procedimientos utilizados, documentación, análisis y comparación de información con otros referentes de empresas del sector y validar su cumplimiento legal vigente e incorporando los lineamientos de seguridad de la actual resolución 5018 que empezó a regir el pasado 20 de noviembre de 2019.
- Se diseñó el procedimiento de habilitación del personal de línea viva y se está aplicando para mejorar los niveles de seguridad dentro de esta actividad de alto riesgo.
- Se diseñó la hoja de vida para equipos y herramientas especiales, se puso en funcionamiento
- Se pospone para el año 2020, la adquisición de vehículo canasta para trabajo en línea viva, debido a una serie de dificultades de mercado que no permitió su adquisición en 2019.
- Se logró la implementación del registro de información en los grupos de actividades forestales, inspección y termografía, con lo que se dispone de mayor calidad de información para soportar con mayor eficiencia los requerimientos de la contratación por actividades y la administración de la información.
- Convertimos a Pensilvania en el primer municipio del oriente de Caldas con sistema de alumbrado público con tecnología Led. Contrato por un valor de COP 863 millones de pesos

### Mantenimiento Subestaciones

- Construcción del plan de mantenimiento integrado bajo Metodología de Administración de Proyectos - PMO
- Cumplimiento del plan de inversiones definido en la Resolución CREG 015 de 2018.
- Masificación de actividades preventivas, correctivas con los grupos de línea energizada.
- Reposición de activos con el fin de dar cumplimiento con la resolución 0222 del ministerio de Medio Ambiente.
- Implementación de alternativas de inspección para líneas de 33 y 115 kV a través de la utilización del DRON.
- Puesta en servicio de nuevos proyectos tales como el tercer transformador de Esmeralda 230/115 kV, entrada en operación del transformador 230/115 kV SE Armenia.
- Ejecución de 100 actividades con el grupo de Trabajo con Tensión (TCT).
- En el mantenimiento de líneas se ejecutaron 861 órdenes de trabajo, de las cuales 62,3% fueron por mantenimiento preventivo, el 25,4% predictivo, el 5,3% corresponde a mantenimientos correctivos y el 5% para atención de solicitudes de terceros ya sean externos o internos.
- Se lograron realizar 100 intervenciones de mantenimiento en TCT (Trabajo con Tensión), en las diferentes subestaciones CHEC logrando minimizar las suspensiones de servicio de energía a los usuarios.

- Las actividades de mantenimiento de líneas de 33 y 115 kV son contratadas por CHEC. Estas actividades comprenden: inspección de infraestructura, limpieza, restauración y cambio de elementos de red, podas y talas especializadas, construcción de variantes, realces de líneas, apoyo a mantenimiento de barrajes y aislamiento de las subestaciones, apoyo a la ejecución de proyectos de infraestructura cuando es requerido, atención de las fallas presentadas en la infraestructura de las líneas, y atención a PQT (peticiones y quejas técnicas). En la gestión del mantenimiento de la infraestructura de líneas de 33 y 115 KV, durante el año 2019 se generaron 365 Órdenes de Trabajo, con el fin de mantener la calidad y seguridad del servicio.

### Indicadores calidad del servicio



- Los indicadores de Calidad del Servicio SAIDI Y SAIFI para el periodo de 2019 fueron calculados bajo la metodología de regulación CREG 015.
- La calidad media anual del Operador de Red - OR se mide a través de los indicadores de duración y frecuencia de los eventos sucedidos en los Sistemas de Distribución Local - SDL
- El desempeño anual de la calidad media de cada OR se mide a partir de la comparación de los indicadores SAIDI y SAIFI, con respecto a la meta anual fijada para cada uno de estos indicadores, SAIDI\_M y SAIFI\_M, según en lo establecido en el numeral 5.2.3.2.1 de la norma.
- El cálculo de los indicadores SAIDI y SAIFI debe realizarse con base en la información de los eventos sucedidos en los circuitos y transformadores de los niveles de tensión 2 y 3 y en los transformadores de nivel de tensión 1, reportada según lo establecido en el numeral 5.2.11.3.

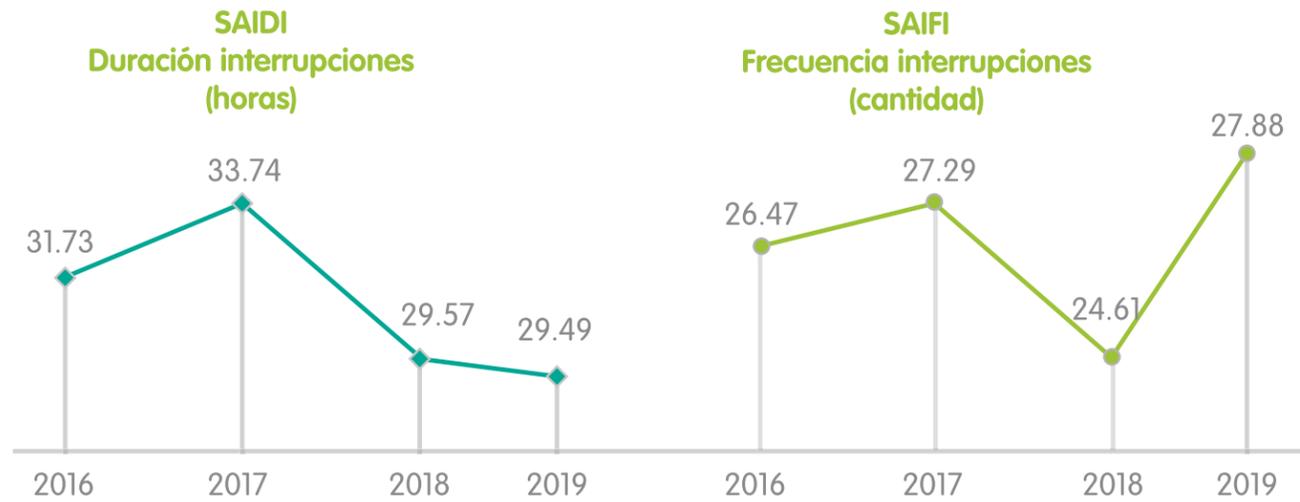
#### SAIDI:

Índice de duración promedio de las interrupciones (tiempo total de interrupción -en horas- que el usuario promedio del sistema estuvo privado del suministro de energía eléctrica en el periodo evaluado).

#### SAIFI:

Índice de la frecuencia promedio de las interrupciones (número de veces que un usuario promedio del sistema sufre una interrupción del servicio de energía eléctrica en el periodo evaluado).

Para el año 2019 El Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 29,49 horas con un cumplimiento del 98%; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 27,88 veces, con un cumplimiento del 86,5%.



Indicadores de calidad del servicio SAIDI – SAIFI 2016-2019

En el año 2019 no se logró alcanzar las metas establecidas para los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI; lo anterior se explica en parte, por el cambio en la métrica de los indicadores de calidad del servicio. Aunado a lo anterior, el comportamiento del sistema eléctrico de CHEC fue afectado por fallas sobre los transformadores de potencia en las subestaciones, líneas reventadas por fuertes vientos y condiciones atmosféricas adversas; para lo cual, se implementaron acciones de mejora en sistemas

de protección, ajustes en programación de relés, programación de mantenimientos correctivos y predictivos en redes, líneas y subestaciones, entre otras. Es de anotar, que el año 2019 se configura como un año de transición en el cual la empresa emprendió un camino para gestionar de una forma diferente la forma de operar y mantener el sistema y ofrecer un servicio bajo los estándares de calidad definidos en la ley

### Compensaciones e Incentivos en el SDL

Compensaciones monetarias SDL (\$) por incumplimiento de indicadores de calidad del servicio del SDL Periodos (2017, 2018 Res. CREG 097-2008) y (2019 Res. CREG 015 de 2018).

La nueva metodología CREG 015 de 2018 para la remuneración de la distribución de energía eléctrica que se aplicara a cada uno de los Operadores de Red, determina que el operador va a tener que compensar a los usuarios por el mal servicio de energía.

El mejoramiento de la calidad de ese servicio, se medirá a través de metas anuales de calidad media y calidad individual.

### Calidad media

Calidad media, medida como la duración y frecuencia medias percibidas por los usuarios (SAIDI – SAIFI metas que determinan los Incentivos +/- a los OR).

### Calidad individual

Calidad individual, medida como la duración y frecuencia percibida por cada usuario (DIU – FIU metas que determinan la compensación a los usuarios finales).

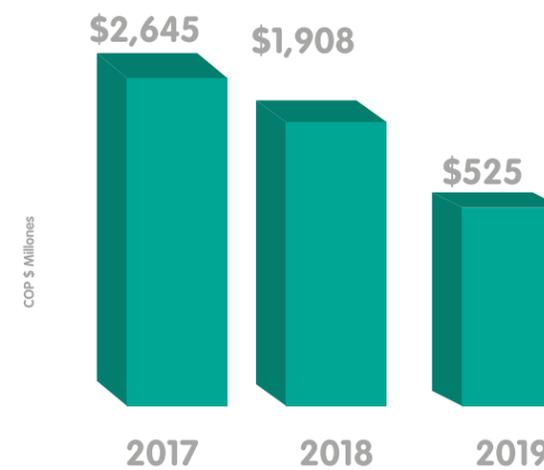
La resolución establece las reglas o condiciones para que los Operadores de Red inviertan nuevos recursos de manera que la infraestructura de la actividad de distribución sea modernizada con la finalidad del mejoramiento continuo de la calidad del servicio que se presta a todos los usuarios del Sistema.

Para el periodo 2019 los valores de compensación fueron calculados con base en la resolución CREG 015 de 2018, donde se toma como base las eventos

programados y no programados del sistema SDL, la compensación se calcula para los usuarios de los niveles 1, 2 y 3.

El valor de compensación al final del año 2019 fue de 525 millones de pesos aproximadamente. Se relacionan los valores de compensaciones pagadas a usuarios por incumplimiento de las metas definidas en su respectiva norma, durante los últimos 3 años.

### Valor compensaciones SDL usuarios peor servidos (últimos 3 años)



Valor compensado



# Gestión Pérdidas de Energía

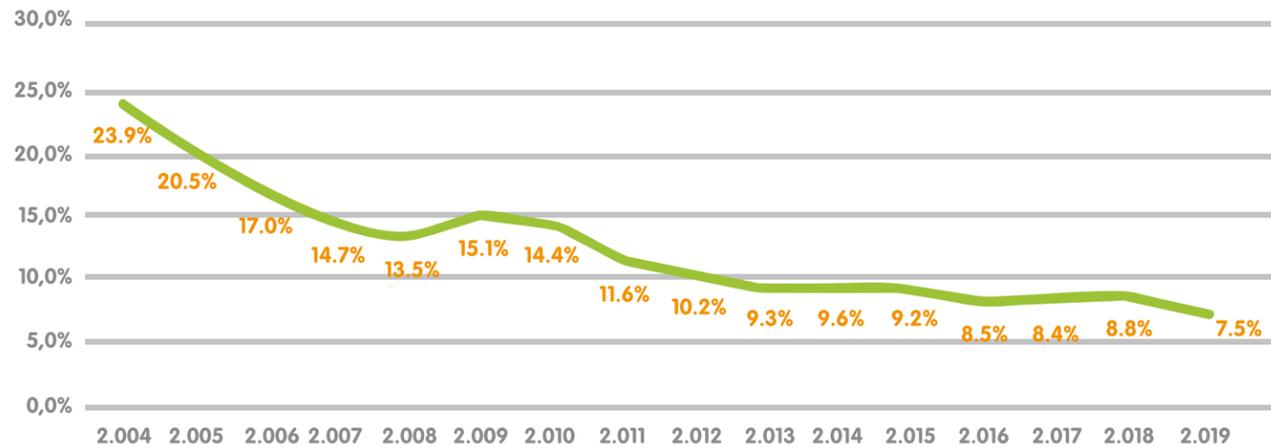
GRI: EU-2

En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, se realizaron inversiones por COP 4 700 millones obteniendo como resultado una reducción acumulada de 16,99 Gwh/año y un indicador de pérdidas del Operador de Red (OR) del 7,51%, logrando sostener y ubicar el nivel de pérdidas en un valor inferior al reconocido por la regulación vigente y mejorando la meta establecida para 2019 en 1,08%. Así mismo, de acuerdo con la Resolución 015 de 2018, hemos logrado mantener el indicador de pérdidas del operador en niveles eficientes e inferiores a las definidas por la regulación, al ubicar las Pérdidas de Nivel 1 en 7,09% frente a un 7,73% reconocido.

## Evolución del indicador de pérdidas 2004-2019

La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2019 se resume así: El indicador de pérdidas del OR pasó del 23,39% al 7,51%, lo cual representa una reducción 15,87 puntos porcentuales con unas inversiones asociadas de COP 157 000 millones y un sostenimiento del indicador por debajo de un dígito.

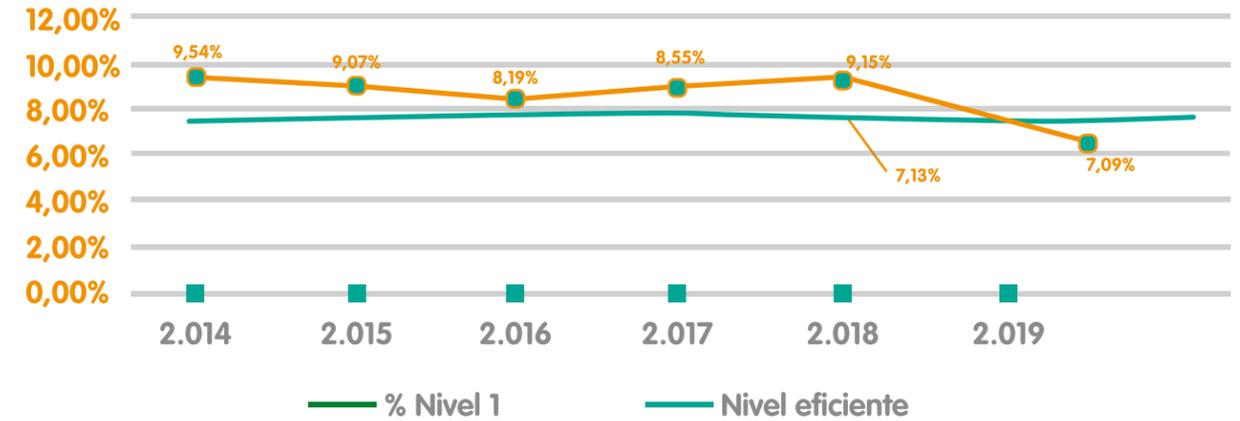
Evolución pérdidas en Porcentaje del Operador de Red - OR CHEC 2004 - 2019



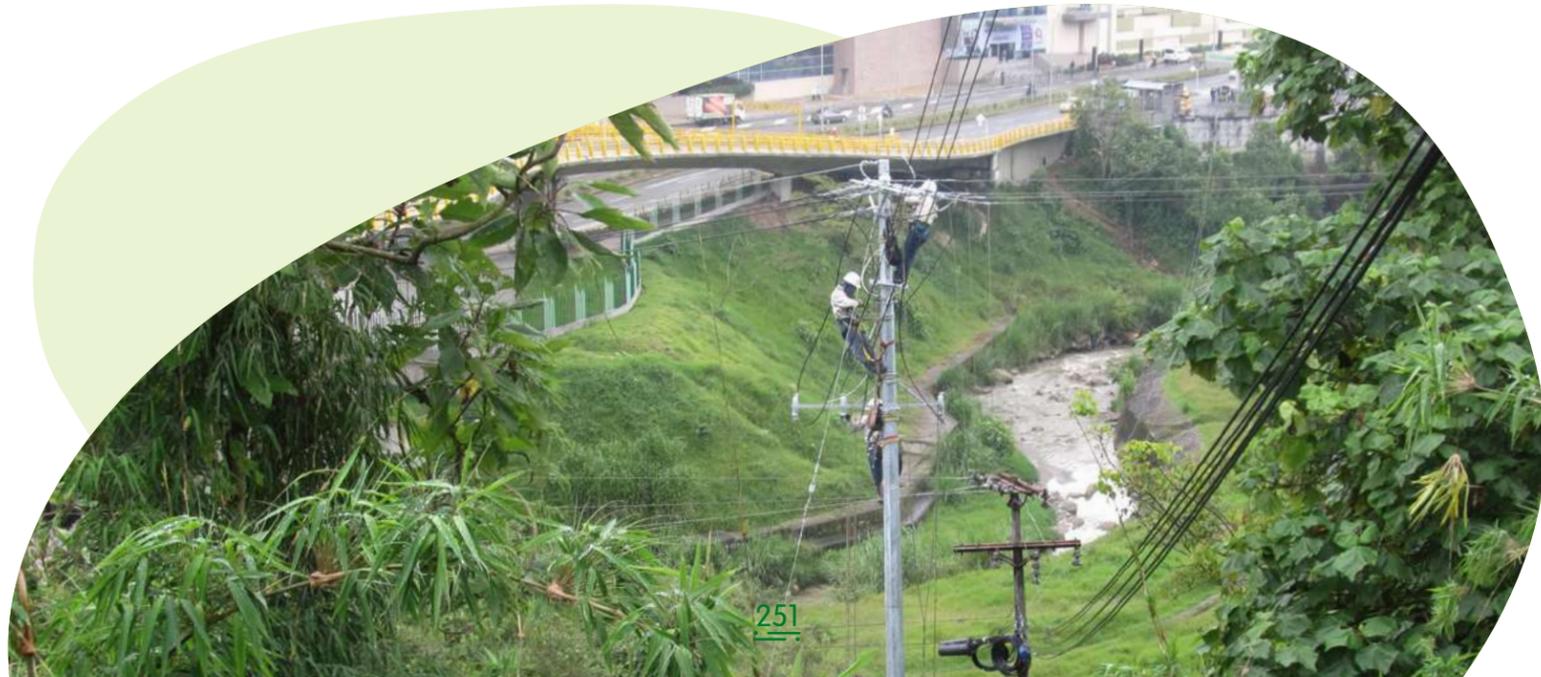
## Comportamiento del indicador de pérdidas nivel 1 año 2019

Para el 2019 logramos ubicar el indicador de pérdidas del nivel de tensión 1 por debajo del porcentaje de pérdidas reconocido por la regulación vigente, la gráfica muestra la curva del indicador de pérdidas nivel 1 y el porcentaje de pérdidas reconocido para este nivel.

Indicador de Porcentaje de Pérdidas de Energía Nivel 1 CHEC año 2019



Pérdidas de energía	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Pérdidas No técnicas	2,88%	3,12%	5,49%
Pérdidas Técnicas	5,57%	5,59%	2,02%
<b>TOTALES</b>	<b>8,45%</b>	<b>8,71%</b>	<b>7,51%</b>



# GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni elabora productos o servicios prohibidos en el marco del mercado colombiano.



Capacidad Instalada Comercialización	Aspecto	2017	2018	2019
		Número Clientes residenciales	430.759	442.275
	Número Clientes comerciales	37.731	38.254	38.934
	Número Clientes gobierno oficial	6.627	7.028	6.829
	Número Clientes empresariales	868	877	871
	<b>Total clientes mercado regulado</b>	<b>475.985</b>	<b>488.434</b>	<b>500.137</b>
	Número Grandes clientes (Industriales MNR)	0	0	0
	Número Clientes Oficiales MNR y Otros	0	0	0
	<b>Total clientes mercado No regulado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Número Puntos de atención y Oficinas	40	40	40
	Número Líneas de atención telefónica	3	3	3
	Número Líneas de atención a clientes industriales (especiales)	1	1	0
	Número Canal escrito	1	1	1
	Número Canales Virtuales Página web	1	1	1
	Número Canales Virtuales Correo electrónico	1	2	1
	Número Canales Virtuales Redes sociales	3	3	4
	<b>Total líneas y canales de atención</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>51</b>

## Calidad de la Facturación

La facturación de CHEC se lleva a cabo respecto de los servicios facturados y prestados por la prestación del servicio de energía. El proceso de facturación en CHEC se gestiona bajo los lineamientos de calidad establecidos en la matriz de producto y servicio de nuestro modelo de operación por procesos basados en la norma ISO 9001, en relación con el producto denominado kilovatio facturado el cual debe responder a:

- **Consistencia:** Que lo consumido corresponda a lo facturado.
- **Oportunidad en la entrega,** respetando los tiempos en los que el cliente la debe conocer.
- **Calidad:** Entrega con el mínimo de errores.
- **Claridad:** Que contenga los requisitos mínimos establecidos en la ley para que el cliente entienda lo que se le está cobrando.

## Confiabilidad en la lectura de medidores de energía

El cronograma de lectura de medidores, se planea de tal manera que los periodos de consumo sean por lo general de 30 días en área urbana o 60 días en área rural, minimizando así la desviación del promedio del consumo real del cliente en el periodo respectivo, y aportando a la consistencia, calidad y claridad del servicio facturado; así mismo, se tienen mecanismos de revisión de desviaciones de consumos apoyados en el sistema comercial buscando mantener un alto porcentaje en la confiabilidad de la lectura.

En el año 2018 se adiciona en la factura la cantidad de días reales del periodo a facturar para que el cliente pueda tener un control estricto del consumo medido y facturado, de tal manera que cuando no se logra que el periodo sea de 30 o 60 días, el cliente podrá apreciar la variación. Esta adición se continuó en el año 2019.

La tendencia desde 2015 muestra una mejora continua en este indicador, que es señal que los consumos facturados tienen una alta confiabilidad:



CONFIABILIDAD EN LA LECTURA (# errores ciertos de lectura / Total cuentas para lectura) *10.000			
Año	2017	2018	2019
Promedio año	3,45	2,17	1,5

(\*) La medición del indicador de confiabilidad en la lectura se tiene solo hasta el mes de julio de 2019 con datos del anterior Sistema de Información Comercial - SIEC, pues a partir de agosto con la implementación del nuevo Sistema de Administración Comercial – SAC, no es posible efectuar dicha medición, por el cambio en el modelo estructural de los datos.

## Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios



La factura más que un medio de información es un medio de comunicación, personalización y cercanía con cada cliente, donde la empresa busca transmitir mensajes que refuercen el propósito de sostenibilidad enmarcado en los programas, proyectos e iniciativas de la empresa.

La factura del servicio de energía, además de servir como medio transaccional, cumple los siguientes propósitos:

- Interactuar con los clientes a través de campañas que capturen el interés de los mismos.
- Motivar la lectura y entendimiento de la factura.
- Educar e informar sobre temas de empresa.
- Informar las ofertas comerciales.

Los contenidos e información presentes en la factura están determinados por lo establecido en la ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, resolución CREG 097 de 2008 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (decreto 1001 de 1997 reglamentado por la DIAN y ley 1231 del 2008).

Datos presentes en la factura	Si	No
El aprovisionamiento de los componentes del producto o servicio	X	
Contenido, en particular con respecto a las sustancias que puedan producir un impacto ambiental o social		X
Uso seguro del producto o servicio	X	
La eliminación del producto y los impactos ambientales / sociales		X
Uso racional y responsable de la energía eléctrica	X	
Tips de seguridad del uso de energía eléctrica	X	
Derechos y deberes del usuario	X	
Información de calidad – usuario peor servido	X	
Componentes del costo unitario	X	
Puntos y medios de pago	X	
Información de interés corporativa para los clientes	X	
Líneas de atención al cliente	X	
Proyectos y programas empresariales	X	
Denuncias de hurto de infraestructura y defraudación de fluidos	X	
Información ambiental	X	

## Oportunidad en la entrega de facturas

El cronograma de facturación permite planear la entrega de las facturas para dar a conocer el cobro del servicio prestado al cliente con la debida antelación y al mismo tiempo dar cumplimiento a los tiempos estipulados en la resolución CREG 108 de 1997 (Comisión de Regulación de energía y Gas), de mínimo cinco días de antelación a la fecha de vencimiento.

Esta actividad es desarrollada mediante la entrega puerta a puerta que es ejecutada por el personal operativo, bajo la agrupación de jornadas diarias de trabajo y la entrega por medio virtual, utilizando el aplicativo web denominado Consulta tu factura en línea.



Año	2017	2018	2019
Promedio Anual # días	10,7	11	11

## Factura web

Es una oferta comercial que permite al cliente, previa inscripción de manera digital, recibir la factura por correo electrónico y consultar las facturas de los últimos 12 meses en página web. Con esta iniciativa se pretende promover en los clientes un esquema vanguardista de facturación, brindándole beneficios de acceso, facilidad, comodidad y seguridad, así como de aporte al medio ambiente, minimizando el consumo de papel.

En 2019 se continuo con la campaña para inscripción a Factura WEB en municipios, empresas y con empleados de CHEC que no disfrutaban de este servicio, además de fomentar en aquellos usuarios que estando inscritos a Factura Web aun reciben la factura en físico tomen la decisión de recibir la factura por correo electrónico.

Los clientes inscritos en factura web son 19 502, de los cuales 8 061 reciben su factura exclusivamente de manera digital, los restantes la reciben digital y física.



Para 2020 se buscará incrementar en un 20% adicional el número de inscritos respecto al año 2019 (24 000 Inscritos)



Para el año 2019, se presentó un caso de incumplimiento. Se trató de un Silencio Administrativo Positivo, declarado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con una amonestación para la empresa, originado dentro del trámite de una PQR, en la que se le citó al cliente para presentarse a notificación personal. Como este no se presentó, la empresa debía enviarle la respuesta junto con aviso, pero esto se hizo en forma extemporánea.



Para el año 2019, no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, lo cual para el caso de CHEC está asociado a la prestación del servicio de energía.



En el año 2019 se recibieron 2 reclamaciones relacionadas con protección de datos personales y no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Frente a las reclamaciones recibidas se hizo el análisis de las causas en el comité oficial de protección de datos personales y se dio respuesta oportunamente a los titulares de la información.

### Atención a Clientes

La empresa cuenta con un proceso, orientado a la atención integral del cliente, respaldando las ofertas comerciales que buscan impactar y mejorar sus niveles de satisfacción y lealtad, para lo cual

tiene definido diferentes canales o medios por los cuales los clientes y usuarios pueden tener contacto con la empresa y realizar todas las solicitudes ante la misma.

### Canales de atención

- **Presenciales:** A través de las 40 oficinas de Atención a Clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- **Escritos:** En las oficinas de gestión documental ubicadas en la sede central o en los puntos de atención al cliente.
- **Virtuales:** Por intermedio de:
  - Página web: <https://www.chec.com.co/>
  - Módulo para presentar Peticiones Quejas y Recursos (PQR): [www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicio](http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicio)
  - Asesor virtual (Chat asistido)
  - Chatbot LUCY
- **Telefónicos:**
  - Línea gratuita 018000 912 432
  - Línea 115 para reporte de daños y reparaciones
  - Línea #415 para trámites y servicios desde cualquier operador Claro, Movistar y TIGO

### Transacciones por canal

Transacciones por canales de atención					
Canal	Observaciones	Año			
		2017	2018	2019	
Presencial *	A través de 40 localidades	313.721	345.343	347.521	
Escrita	Recibidos a través de Gestión Documental	4.402	4.948	4.073	
Telefónica	A través de 3 líneas telefónicas (018000912432, #415 y 115).	341.532	382.490	364.609	
Virtual	Página Web (sistema de Gestión de peticiones), chat y correo electrónico	4.117	4.091	4.634	

### Puntos de pago

Punto de pago	Cantidad			Observaciones
	2017	2018	2019	
Puntos de pago propios	12	12	11	En localidades: Norcasia, Victoria, Palestina, Filadelfia, Aguadas, La Merced, Marmato, Guática, Balboa, la Celia, Santuario y Pueblo Rico.
Puntos Banca Electrónica(internet)	6	6	6	Débito automático, red multicolor, facturaset, ATH, Zona Pagos
Datafonos en puntos CHEC	12	8	9	Ubicados en Localidades y uno en la Estación Uribe.
Bancos, corporaciones, cooperativas	15	11	11	Convenio con 11 Bancos.
Otros	902	882	1.016	Puntos de SURED en 26 municipios de Caldas y 16 en Risaralda y 1 corregimiento de Risaralda habilitadas para recaudar facturas CHEC.
<b>Total</b>	<b>947</b>	<b>919</b>	<b>1.053</b>	<b>Total puntos disponibles para realizar pagos</b>

## Fortalecimiento de canales vanguardistas

CHEC promueve el uso de los canales vanguardistas como medio de contacto, interacción y transacción de los clientes CHEC, tales como, canales virtuales, a través de la página web y canales telefónicos, haciendo uso de las ventajas que ofrecen las TICs y optimizando las funcionalidades que tiene el sitio web www.chec.com.co, para realizar los trámites y solicitudes que estén habilitados a través de dichos canales, logrando así incentivar el comportamiento deseable en el Plan educativo empresarial "Uso de Canales vanguardistas", alcanzando objetivos asociados a optimización de costos y satisfacción de clientes.



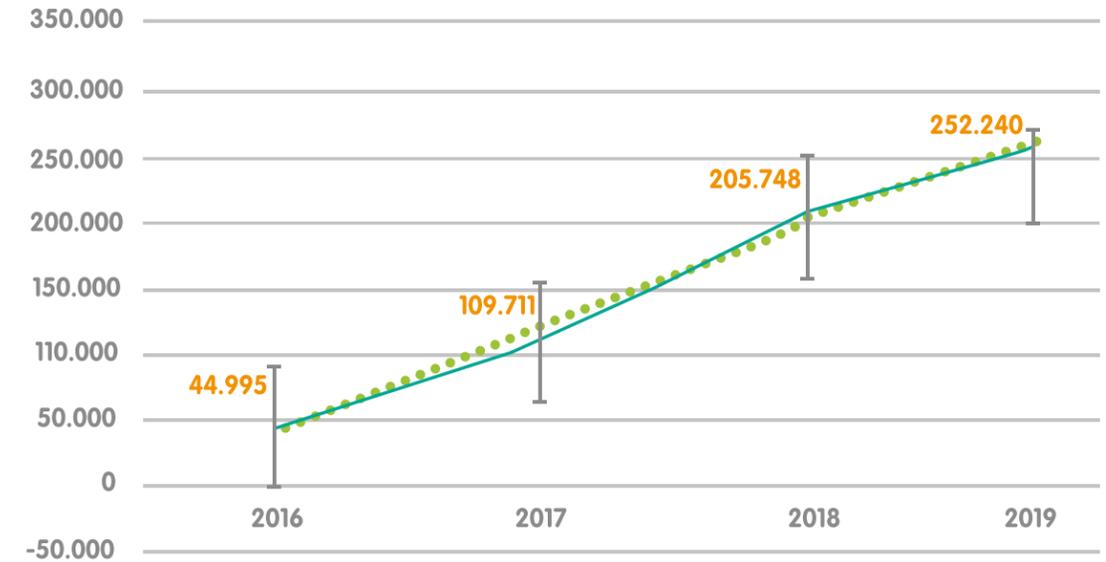
## Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos de reposición (PQR)

Para el año 2019, se incrementaron las PQR en un 20% comparado con el año 2018. El incremento se presentó en el canal de atención presencial, que sigue siendo el medio de preferencia de nuestros clientes. El motivo que generó mayor número de atenciones es la solicitud de copias de factura.

**Peticiones:** Las peticiones son solicitudes de información o de servicios que los clientes/usuarios o los entes de control realizan a CHEC, y que no implican reclamaciones o inconformidades.

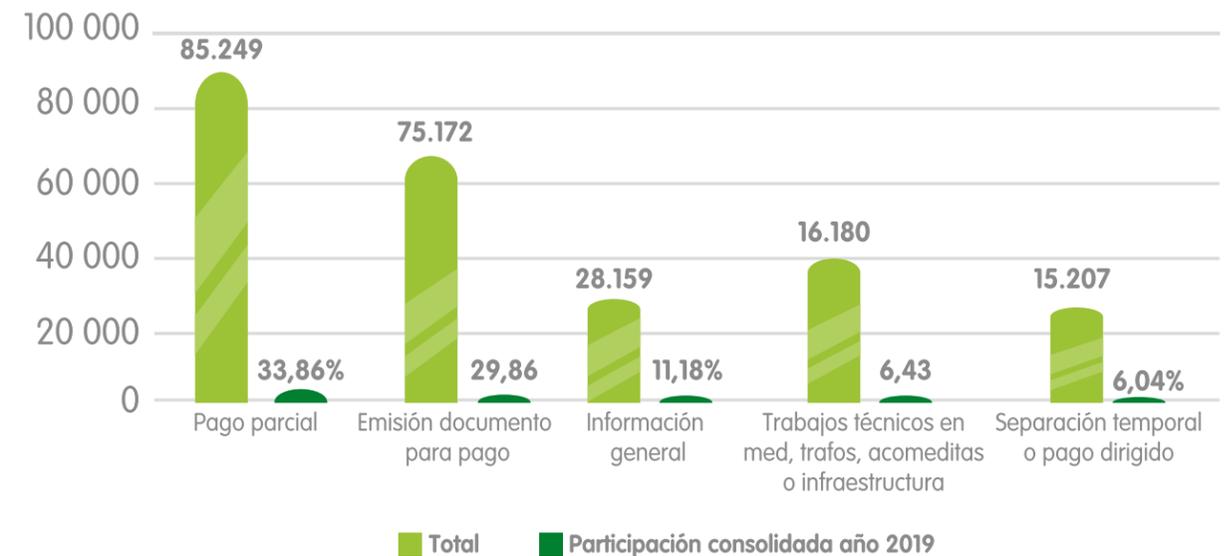
En relación con el año 2018, para este año 2019 las peticiones se incrementaron en un 23% a raíz del cambio de sistema comercial, debido a que, por error de parametrización, las visualizaciones de facturas se están reportando como peticiones de copia, lo cual se está corrigiendo para evitar datos asimétricos en el año 2020.

## Peticiones



Para el 2019, representan el 96% del total de las PQR presentadas por los clientes. De este total, el 34% corresponde a la posibilidad que tiene el cliente de realizar un pago parcial.

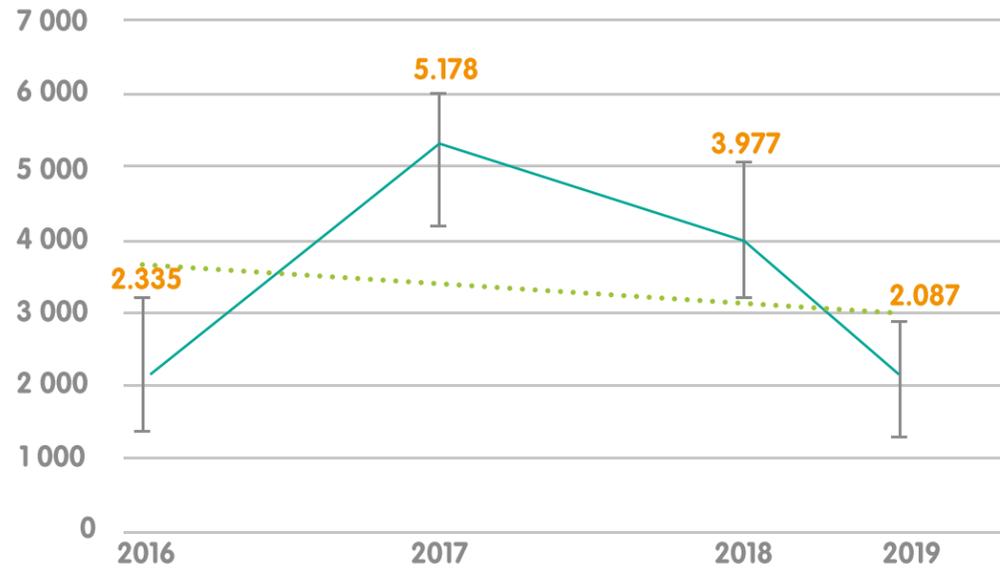
## Principales motivos peticiones 2019



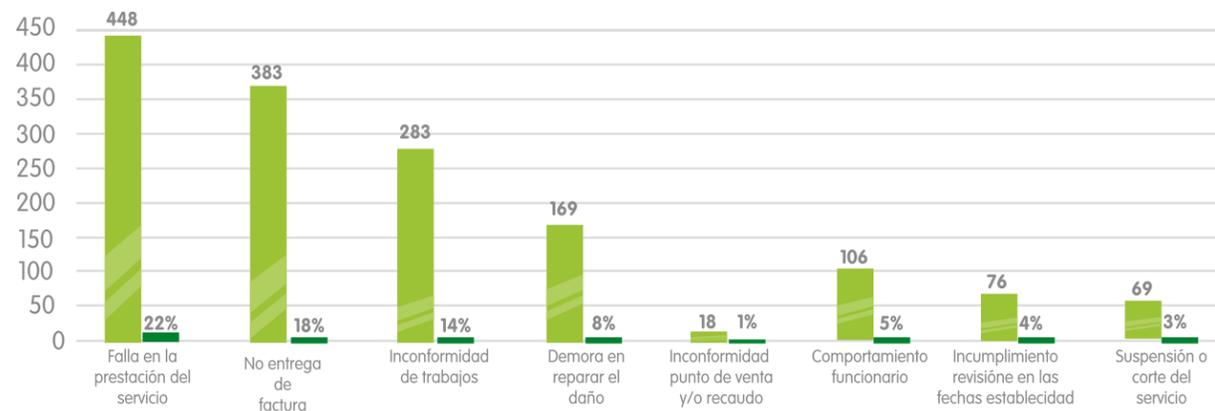
## Atención a Clientes

Las quejas son inconformidades por temas asociados a la calidad o continuidad del servicio de energía, por la atención brindada a los clientes a través de los diferentes canales de atención o inconformidad con trabajos y representan el 1% de las PQR del año 2019.

### Quejas



### Motivos de quejas 2019

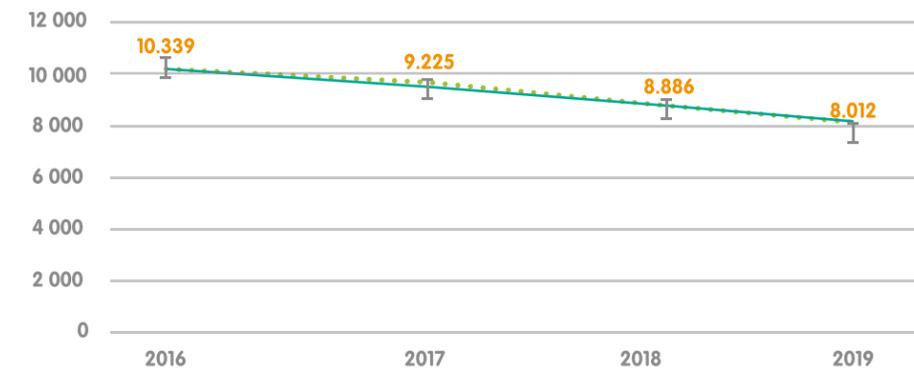


El principal motivo de quejas, es por falla en la prestación del servicio por continuidad, lo cual se debe a la inconformidad suspensiones programadas (mantenimientos preventivos y correctivos) o a las suspensiones no programadas (fenómenos de fuerza mayor o caso fortuito).

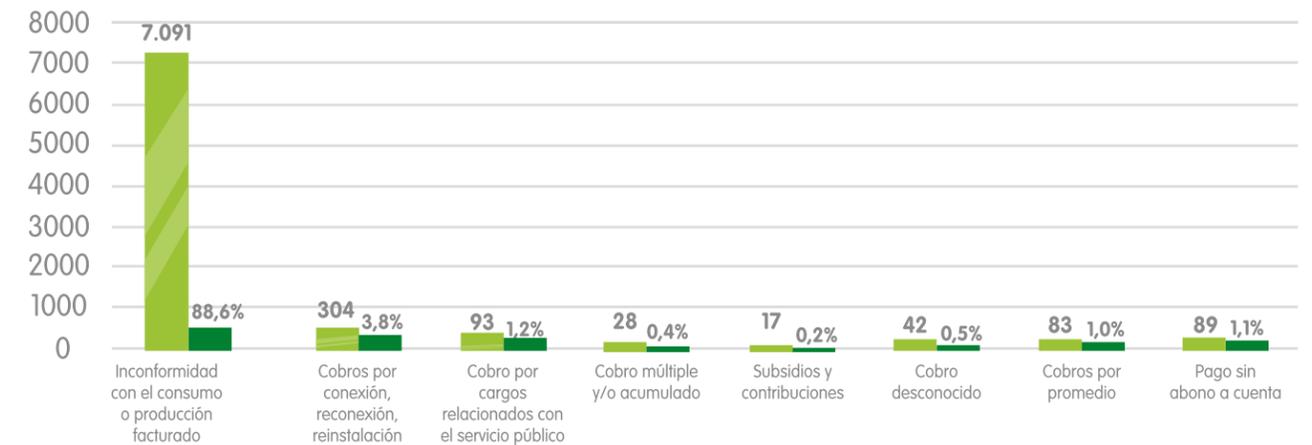
**Reclamos:** Los reclamos son inconformidades de los clientes con los actos de suspensión, terminación, corte o facturación del servicio y para el 2019 representan el 3% de las PQR.

Desde el año 2016, la empresa ha fortalecido los canales de atención para realizar asesorías integrales y de educación para la interpretación de la factura, conceptos y valores facturados, disminuyendo el ingreso de reclamaciones sin corresponder.

### Reclamos



### Motivos de reclamos año 2019

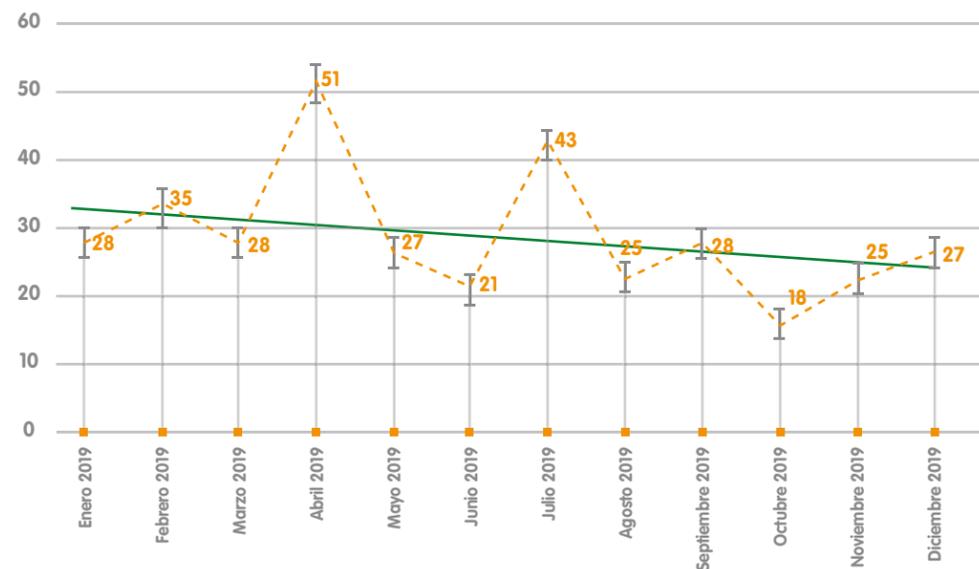


El 87% de los reclamos para el 2019 estuvo relacionado con el incremento e inconformidad por el valor de la factura, lo cual puede deberse a dos situaciones: 1. La confusión entre consumo y tarifa, pues el primero se refiere a los kilovatios consumidos en un período, mientras que la tarifa es el valor de estos. 2. Con el cambio de Sistema Comercial en el mes de agosto, la presentación de la tarifa es diferente, lo cual ha generado cierta confusión entre los clientes.

**Recursos:** El recurso es el derecho que el cliente tiene a que la empresa le revise la decisión tomada en un reclamo y si se persiste en la misma, que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pueda conocer de esta y dar una solución final a la controversia.

La cantidad de recursos es proporcional a la cantidad de reclamos, pues a menores reclamos, menores recursos. Para este año 2019, la cantidad de recursos disminuyó en un 25% en comparación con el año 2018, por la razón acabada de mencionar.

### Recursos - Año 2019



El incremento de recursos registrado en abril y julio está relacionado con el aumento de reclamaciones en esos mismos períodos

El módulo de atención de PQR en página web, presentó un incremento del 230% debido a los ajustes realizados para facilitar su acceso y, además, por el desincentivo que se hizo del correo electrónico como un medio oficial para presentar PQR.



Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Peticiones		
	2017	2018	2019
Presencial	99 003	186 335	235 494
Escrito	3 117	3 864	3 639
Telefónico	7 036	14 670	11 718
Correo electrónico	405	528	212
Página web	125	326	1 047
Otros medios (CHAT)	25	25	130
<b>Total año</b>	<b>109 711</b>	<b>205 748</b>	<b>252 240</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Quejas		
	2017	2018	2019
Presencial	3 456	2 517	292
Escrito	330	163	162
Telefónico	1 159	1 190	1 381
Correo electrónico	49	42	50
Página web	172	53	196
Otros medios (CHAT)	12	12	6
<b>Total año</b>	<b>5 178</b>	<b>3 977</b>	<b>2 087</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Reclamos		
	2017	2018	2019
Presencial	7 403	6 514	5 555
Escrito	392	445	272
Telefónico	1 275	1 742	1 934
Correo electrónico	65	118	50
Página web	78	53	184
Otros medios (CHAT)	12	14	17
<b>Total año</b>	<b>9 225</b>	<b>8 886</b>	<b>8 012</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Recursos		
	2017	2018	2019
Presencial	0	0	0
Escrito	563	476	356
Telefónico	0	0	0
Correo electrónico	0	0	0
Página web	0	0	0
Otros medios (CHAT)	0	0	0
<b>Total año</b>	<b>563</b>	<b>476</b>	<b>356</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL PQR POR CANAL		
	2017	2018	2019
Presencial	109 863	195 366	241 341
Escrito	4 402	4 948	4 429
Telefónico	9 469	17 602	15 033
Correo electrónico	518	688	312
Página web	375	432	1 427
Otros medios (CHAT)	50	51	153
<b>Total año</b>	<b>124 677</b>	<b>219 087</b>	<b>262 695</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	PROMEDIO MENSUAL POR CANAL		
	2017	2018	2019
Presencial	9 155	16 281	20 112
Escrito	367	412	369
Telefónico	789	1 467	1 253
Correo electrónico	43	57	26
Página web	31	36	119
Otros medios (CHAT)	4	4	13
<b>Total año</b>	<b>10 389</b>	<b>18 257</b>	<b>21 891</b>

Nota: Los datos del año 2019, hasta el mes de julio corresponde a las PQR registradas en el Sistema de Información Comercial SIEC, mientras que los datos de agosto a diciembre de ese año, corresponden también a las PQR que se registraron en el nuevo Sistema de Administración Comercial SAC.

## DETALLE DE PQR POR MUNICIPIO AÑO 2019

Departamento	Municipio	Petición - Queja - Reclamo	% Participación
<b>Caldas</b>	Manizales	95.692	36,50%
	Aguadas (Arma)	4.064	1,50%
	Anserma	3.116	1,20%
	Aranzazu	1.897	0,70%
	Belalcázar	1.711	0,70%
	Chinchiná	14 .264	5,40%
	Filadelfia	1.435	0,50%
	La Dorada	14.156	5,40%
	La Merced	887	0,30%
	Manzanares (Bolivia)	2.786	1,10%
	Marmato	1 .935	0,70%
	Marquetalia	985	0,40%
	Marulanda	166	0,10%
	Neira	3.838	1,50%
	Norcasia (Berlín, San Diego)	1.188	0,50%
	Pacora (Castilla, San Bartolomé)	2.404	0,90%
	Palestina	2.744	1,00%
	Pensilvania (San Daniel)	3.848	1,50%
	Riosucio	3.629	1,40%
	Risaralda	1.757	0,70%
Salamina	3.033	1,20%	
Samaná	1.136	0,40%	
San José Caldas	812	0,30%	
Supía	3.655	1,40%	
Victoria	2.251	0,90%	
Villamaría	14.084	5,40%	
Viterbo	2.547	1,00%	

Departamento	Municipio	Petición - Queja - Reclamo	% Participación
<b>Risaralda</b>	Apia	1.644	0,60%
	Balboa	1.040	0,40%
	Belén de Umbría	2.102	0,80%
	Dosquebradas	38.256	14,60%
	Guática (San Clemente)	1.190	0,50%
	La Celia	946	0,40%
	La Virginia	3.960	1,50%
	Marsella	2.393	0,90%
	Mistrató	1.809	0,70%
	Pueblo rico (Santa Cecilia)	1.887	0,70%
	Quinchía	2.215	0,80%
	Santa rosa de cabal	10.225	3,90%
	Santuario	2.238	0,90%
	<b>Veredas y corregimientos</b>	Arauca	1.169
Irra		345	0,10%
San Félix		107	0,00%
Samaria		106	0,00%
Arboleda		101	0,00%
Mariquita		85	0,00%
Nariño		78	0,00%
Florencia		65	0,00%
Tadó		16	0,00%
<b>Otros</b>	Sin número de cuenta	342	0,10%
<b>Total</b>		<b>262.339</b>	<b>1,00%</b>

PQR por estrato y clase de servicio 2019

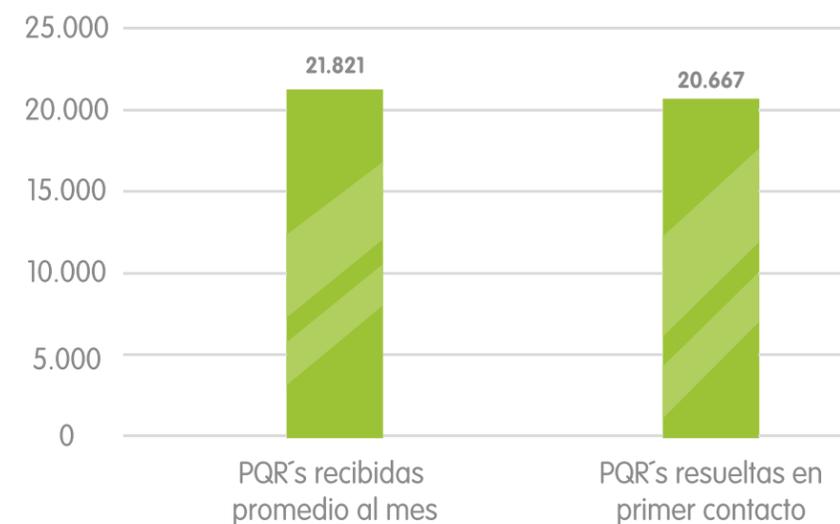


Clase de servicio	Cantidad PQR	Porcentaje
Residencial Estrato 1	44.530	16,95%
Residencial Estrato 2	77.156	29,37%
Residencial Estrato 3	70.567	26,86%
Residencial Estrato 4	16.048	6,11%
Residencial Estrato 5	3.680	1,40%
Residencial Estrato 6	4.343	1,65%
Comercial	25.824	9,83%
Industrial	1.847	0,70%
Oficial	1.149	0,44%
Otros	17.551	6,68%
<b>Total</b>	<b>262.695</b>	<b>100%</b>

Resolutividad en la atención, soluciones en primer contacto

Para la empresa es muy importante incrementar las respuestas inmediatas a los clientes garantizando una solución oportuna. Con esta iniciativa, se busca medir las respuestas en el primer contacto, cuya medición se comenzó en el año 2018 continuándose en el año 2019 con el siguiente resultado:

PQR promedio mes resueltas en primer contacto

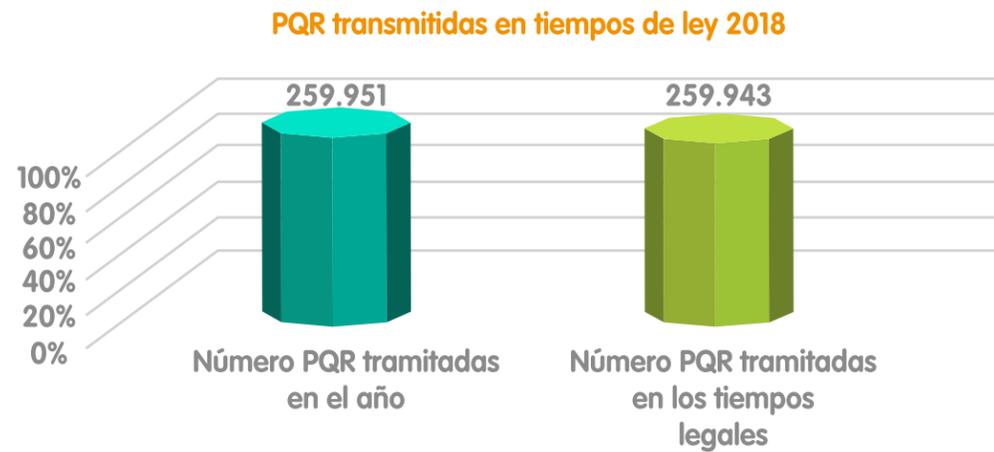


**94%**

% PQR's resueltas en primer contacto

### PQR tramitadas en tiempos de ley

En relación con el indicador de PQR tramitadas en tiempos de ley, para el año 2019 se obtiene un resultado del 99,99% en su cumplimiento, presentándose 8 casos con respuestas extemporáneas las cuales no influyeron en la normal prestación del servicio, ya que corresponden a peticiones técnicas que fueron resueltas a favor del cliente.



## Indicadores de gestión asociados

### Indicador de quejas

El propósito de este indicador es medir el número de quejas imputables al proceso, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios.

La fórmula es:  $(\# \text{ de quejas imputables al proceso} / \# \text{ de instalaciones}) * 10\ 000$

La meta para el 2019 permitía máximo 1,35 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones. Ese valor sobre el total de instalaciones de CHEC permitía un máximo de 66.8 La meta se cumplió con un resultado promedio de 1,01 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones.

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2017		2018		2019	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
<b>Indicador de Quejas:</b> (Quejas imputables / #facturas expedidas) *10.000	1,8	1,5	1,5	1,06	1,35	1,01

Para el año 2019, las quejas disminuyeron con respecto al año 2018 en un 52% principalmente por lo siguiente: En la queja por inconformidad con la entrega tardía o no entrega de factura, se estaban incluyendo temas asociado a peticiones de copia a raíz de un error de parametrización, lo cual fue corregido.

De igual forma, se continuó con el seguimiento a esta actividad y se viene desincentivando la entrega física buscando promover la factura web.

### Indicador de reclamos

El propósito de este indicador es medir el número de reclamos imputables (resueltos a favor del cliente o usuario). La fórmula es:  $(\# \text{ de reclamos imputables} / \# \text{ de facturas expedidas}) * 10\ 000$

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2017		2018		2019	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
<b>Indicador de reclamos</b> (Reclamos imputables / #facturas expedidas) *10.000	3,8	3,32	3,8	3,2	3,5	3,1
<b>Formula: (Reclamos imputables / #facturas expedidas)*10.000</b>						

Se observa una disminución del 10% al comparar el 2019 con el 2018, siendo los de mayor impacto los reclamos relacionados con cobros por conexión, reconexión, reinstalación (disminución del 59% en el mismo período), y se logró gracias a las acciones emprendidas por la empresa, asociadas a visitas realizadas a los clientes para avisarles sobre la suspensión por no pago de la factura, de manera previa buscando que estos se pongan al día y eviten la suspensión del servicio. Adicionalmente, se han incrementado las acciones de contención de reclamos en las oficinas de atención al cliente con la explicación integral de los conceptos que contiene la factura ya que se identificó que un número importante de reclamos estaba asociado a una interpretación incorrecta de los valores facturados.



## Satisfacción clientes

### Encuesta integrada de satisfacción

La encuesta integrada de satisfacción del servicio en los canales de atención de CHEC, ha arrojado valores significativos en cuanto a los ítems evaluados tanto como para la satisfacción general de la atención, el conocimiento y amabilidad de los funcionarios como para la percepción del tiempo de espera para ser atendido en las oficinas.

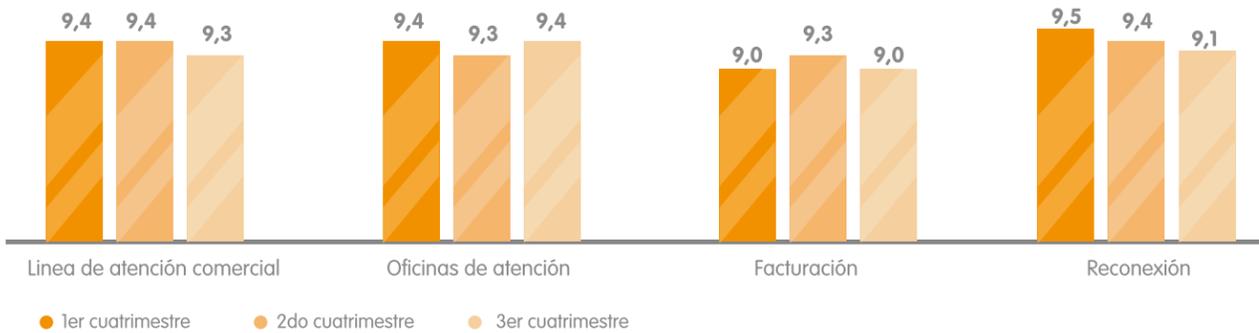
Sigue siendo la percepción del tiempo de espera el indicador que está sobre la meta propuesta y que aun sugiere ajustes, dado que con la implementación del nuevo sistema comercial SAC se ha aumentado. Se han implementado algunas otras opciones de atención en Localidades de

mayor afluencia de clientes y/o usuarios. Entre ellas tenemos Manizales, Dosquebradas, Santa Rosa, La Dorada con módulos ya sea de auto atención o de atención remota o virtual.

Respecto de Satisfacción con la atención, conocimiento del funcionario y amabilidad del funcionario; los resultados muestran excelente satisfacción de clientes y/o usuarios atendidos en las ventanillas del Canal Presencial.

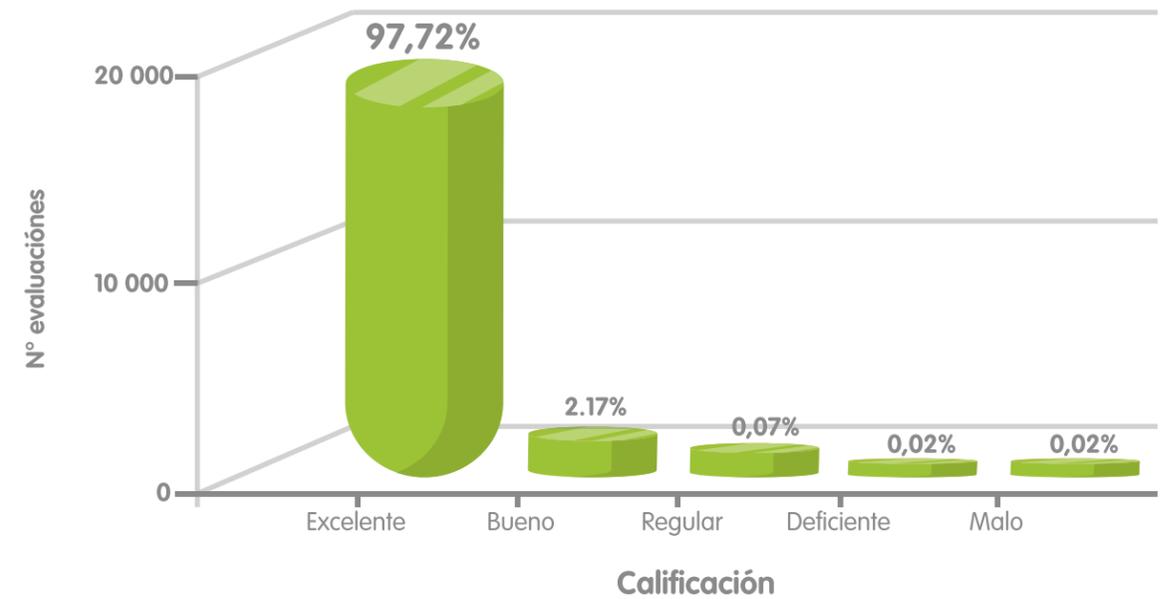
Los indicadores para estas variables superan la meta establecida (9).

### Servicios comerciales



Medición en la calidad de la atención en las oficinas del canal presencial, a través de la funcionalidad de valoración del ordenador de turnos.

### Consolidado empresa



Para el año 2019, se continuó con la calificación inmediata a la percepción frente a la calidad de la atención recibida en las oficinas CHEC, manteniendo coherencia de los cuatro atributos valorados en la encuesta de satisfacción cuatrimestral, que son:

Satisfacción general en la atención, tiempo de espera para ser atendido, amabilidad del funcionario y conocimiento del funcionario, con una escala de calificación de 0 a 5, el promedio

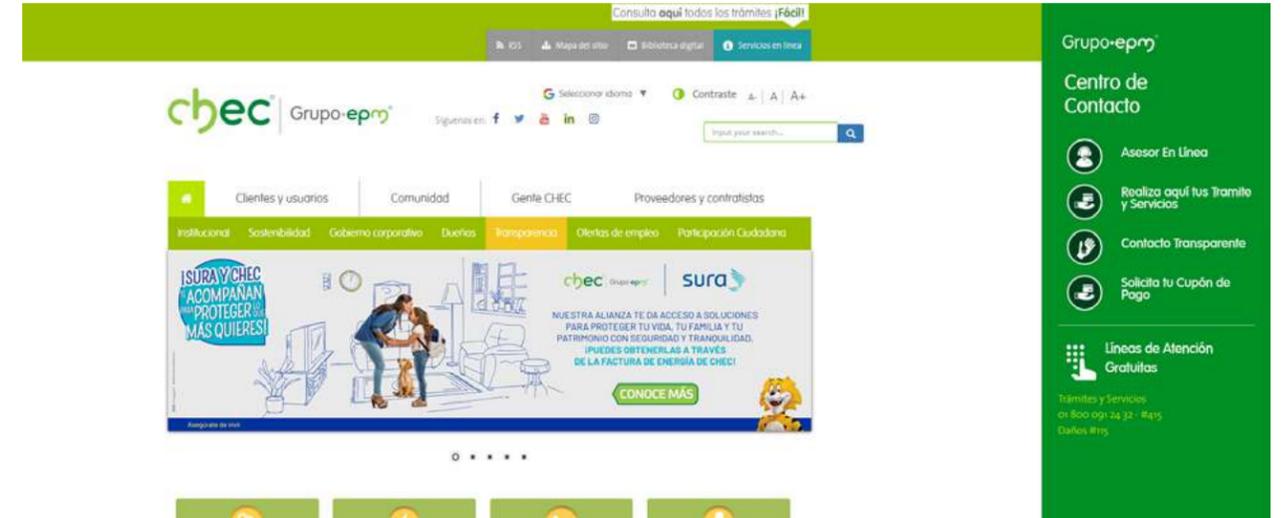
obtenido durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de diciembre de 2019 es de 4,98. Cabe anotar que, este resultado de la calificación corresponde a más de 150.000 clientes encuestado en las variables mencionadas anteriormente.

Los resultados mostrados en el gráfico dan cuenta de una satisfacción en la atención de las ventanillas, el cual es consistente con las encuestas telefónicas cuatrimestrales.

- En septiembre de 2019, se implementaron dos formularios en la página web, para auto atención de clientes potenciales que requieran realizar ante la empresa, trámites de disponibilidad y factibilidad de servicio de energía. A estos se accede por el siguiente link: <https://www.CHEC.com.co/Transacciones-Servicios-Clientes/Tramites-Clientes-Nuevos>
- De septiembre a diciembre 2019, se tramitaron 228 solicitudes de Disponibilidad y 1.280 solicitudes de Factibilidad. De estas, a través de la página web mediante los formularios mencionados, se registraron 9 solicitudes de Disponibilidad y 30 de Factibilidad, es decir, el 4% y 2% respectivamente, del total de este tipo de trámites.
- Se implementó el módulo de autoservicio web, que permite a los clientes generar cupón de pago de la factura actual, cupón de pago de la factura anterior y copia de factura. Adicionalmente, y con las mismas funcionalidades, se instaló un módulo físico de auto gestión en la oficina de atención de Manizales. Ambas soluciones permiten a nuestros clientes mayor agilidad y facilidad en los trámites. Se accede por el siguiente enlace: <https://autogestion.sistemasentry.com.co/cuponeraDePagos>

Con cierre a diciembre de 2019, se tuvieron 1 901 autogestiones, evidenciando la aceptación por parte de los clientes.

- En las oficinas de atención al cliente de Manizales, Dosquebradas y Santa Rosa, se instalaron módulos para atención remota vía video conferencia; que son atendidos con asesores ubicados en oficinas satélites y se activan para apoyar oficinas más congestionadas ante el incremento de clientes. Con este esquema, se logra disminuir el tiempo de espera y mejorar la confianza del cliente en el uso de estas alternativas de atención.
- A través de la estrategia "Cercanía" llevada a cabo en los municipios de La Virginia, Manzanera, Pueblo Rico, Marmato, Manizales y Dosquebradas, se realizaron 430 interacciones en temas como: Factura web, línea de atención preferencial empresarial, registro de inscripción a notificación de suspensión programada y sitio web empresarial.
- Se realizaron ajustes al módulo de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR y solicitudes de información pública CHEC de la página [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co), facilitando la interacción de los clientes al hacerlo más simple, facilitando su acceso, permitiendo que se adjunten archivos y se consulten fácilmente los requisitos para los diferentes trámites. En el año 2018 se recibieron 342 PQR por este medio mientras que el año 2019 se recibieron 1 427 PQR.
- El uso del asesor en línea (chat asistido) en el año 2019, se incrementó en un 168% con respecto al año 2018. Una de las razones se atribuye a los ajustes que se hicieron en la página web para facilitar su ubicación.



Se implementó el chatbot (LUCY), asesora virtual disponible durante las 24 horas los 7 días de la semana, pudiéndose realizar los siguientes trámites:



- Consultar interrupciones del servicio de energía
- Interponer PQR direccionado la página web
- Consultar puntos y horarios de atención
- Pagos en línea de las facturas
- Consulta de vacantes

## Experiencia del cliente

En el último trimestre del año 2018 se dio vida al programa EFM - Enterprise Feedback Management, liderado desde EPM para todo el grupo, a través del cual, se da un paso en la medición y gestión de la experiencia de nuestros clientes y usuarios, a través de una herramienta que suministra información para actuar desde lo táctico, con el fin de generar un cambio positivo en la percepción de los clientes y el afianzamiento de una relación de largo plazo.

El enfoque está basado en los siguientes tres conceptos:



### Generalidades y premisas

- Se recogen y presentan sin filtro las emociones, percepciones y consideraciones de los clientes: La tarea clasificarlas y establecer criterios para definir el enfoque de los puntos susceptibles de mejora o monitorearlas, reconociendo que no todos los puntos tienen maniobrabilidad por implicar aspectos normativos o procedimentales.
- Se escucha la voz del cliente: el cliente no necesariamente utiliza un lenguaje técnico, ni se refiere a los procesos como se denominan al interior de las empresas del grupo (quejas, reclamos, pedidos, peticiones, etc.). Se sabe que hay temas que no dependen del Grupo EPM y no pueden ser imputables a su gestión, pero el cliente en muchos casos no logra hacer estas diferenciaciones.

- Se miden experiencias no procesos: La medición de experiencia dará cuenta, tanto en lo positivo como en lo negativo, de la experiencia que el cliente obtuvo en cada una de las transacciones evaluadas, las cuales fueron identificadas en alguno de los puntos de contacto considerados en la medición. No diagnostica la experiencia que las empresas del grupo generan al cliente en los distintos puntos de contacto.
- Se establece un referente: Al no tener historia de los indicadores, se determinó la comparación con un referente, con la intención de disponer de un parámetro que permitiera determinar si los resultados obtenidos eran positivos o por mejorar. Si bien lo ideal es compararse con empresas del sector, no se encontró en el mercado empresas parecidas que midan los mismos indicadores o las mismas experiencias, por tanto, el referente es el promedio de los indicadores evaluados, obtenidos en empresas líderes en experiencia en Colombia (Caso SURA, Bancolombia, Argos entre otras).
- Los informes de las mediciones de experiencia son analizados al interior de la empresa con los responsables de los procesos impactados, con los cuales se trata de establecer los motivos o causas de las desviaciones observadas.

Se presenta ficha técnica resumen con las cinco mediciones trimestrales realizadas desde octubre del 2018 hasta septiembre del 2019. En CHEC se realizaron 2 725 entrevistas telefónicas, a razón de 545 por período.



Esquema de funcionamiento del modelo



Experiencias que se miden en CHEC

PUNTOS DE CONTACTO	TRANSACCIONES
Línea de atención	Daños energía
Oficinas	Reclamaciones presencial final y peticiones energía
Vinculación	Pedidos de energía y pedidos de energía facturando
Facturación	Factura

Los siguientes indicadores se miden trimestralmente por punto de contacto y transacción:

- **Incidente crítico IC:** Clasificación de la experiencia en términos de positiva, negativa o normal, identificando las causas que determinan dicha clasificación.
- **Customer Effort Score CES:** Esfuerzo que el usuario siente debe realizar en determinada experiencia.
- **Net Promoter Score TNPS:** Intención de recomendación de la marca por parte del usuario, luego de vivida determinada experiencia.
- **Satisfacción Experiencia CSAT:** Satisfacción general con la experiencia a partir de una pregunta de evaluación sobre escala

## Gestión social para la viabilización de los negocios y la educación al Cliente



EU-7  
EU-24

### Gestión Educativa con Clientes y Comunidades

Durante el año 2019 se focalizó la gestión educativa en el desarrollo y fortalecimiento de 3 competencias ciudadanas y sus comportamientos deseables: Competencia de Preservación incide en el comportamiento de Uso Responsable y disfrute del Servicio de Energía; competencia de Corresponsabilidad, incide en el comportamiento de Cultura de Pago; y la competencia de Confianza incide en el Comportamiento Uso de Canales Vanguardistas.

En la gestión del Plan Educativo Empresarial se desarrollan diferentes enfoques, metodologías y estrategias educativas que contribuyen a la interiorización por parte de los grupos de interés, de los comportamientos deseables y las competencias ciudadanas que el grupo EPM desea promover y en el que se incluyen diferentes segmentos de clientes, apalancando así las propuestas de valor.

En CHEC, el Plan Educativo Empresarial (PEE), es el referente de la Gestión Educativa y se ha denominado: **"APRENDIENDO CON ENERGÍA"** se desarrolla a través de cinco estrategias educativas que se relacionan a continuación:

- Aprendiendo con Energía en el Cole.
- Aprendiendo con Energía en Familia.
- Aprendiendo con Energía en Comunidad.
- Aprendiendo con Energía Gobierno.
- Aprendiendo con Energía en mi Empresa.

Enmarcar la Educación en Servicios públicos a través del desarrollo de competencias ciudadanas, es un ejercicio conceptual, técnico y operativo, que incide en el desarrollo de los comportamientos deseables y que permite la integralidad en el proceso formativo; logrando que los clientes CHEC asocien aquello que aprenden en otros espacios de su vida, con los aprendizajes relacionados con los servicios públicos; para este propósito contamos con un aliado fundamental que es la Universidad de Manizales que ha acompañado a CHEC por cuatro años en esta construcción.

Seguir fortaleciendo la Cultura Ciudadana en Servicios Públicos, es el principal propósito de CHEC en el 2020, queremos inspirar a otros para que se unan a aportar a este propósito compartido de manera colectiva en los departamentos de Caldas y Risaralda.



Procesos educativos y de sensibilización con Comunidades y Clientes	Personas beneficiadas			Inversión COP millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Educación Ambiental Rural y Viabilización Comunidades vecinas zonas de generación	1 770	13 424	9 767	200	673	289
Gestión social y Viabilización con comunidades impactadas por el negocio de distribución	55 840	6 486	11 593	2 038	628	1 067
Educación comunidades y clientes - Plan educativo empresarial	61 966	86 768	89 990	750	834	861

## Gestión Social Negocio Distribución

El acompañamiento social al negocio de Distribución, busca propiciar en los 40 municipios del área de influencia CHEC, el acercamiento y la corresponsabilidad entre empresa y comunidad, en el marco de las intervenciones propias del negocio, a través de procesos de información, formación, negociación y concertación, que permitan la viabilización de las acciones técnicas y promoción de cambio en actitudes y comportamientos frente a la prestación del servicio de energía eléctrica.

La Gestión Social, se enfoca en los procesos de acompañamiento a la operación del negocio en sus diferentes componentes: Atención Técnica de Clientes, Control de Pérdidas de Energía, Mantenimiento de Redes Eléctricas, Expansión y Reposición de Redes; así como en la implementación de proyectos sociales para la Generación de

Confianza y en la construcción de mecanismos de relacionamiento con diferentes grupos de interés, basados en el diálogo, la respuesta a compromisos y la rendición de cuentas, elementos que hacen parte de la estrategia de diálogo “Hablando Claro”.

Desde esta perspectiva, los actores sociales juegan un papel determinante en el acercamiento que se busca desde la empresa, siendo ellos quienes facilitan el encuentro empresa- cliente, es así, como se busca generar en los actores involucrados, acciones ciudadanas a partir de información clara y oportuna sobre las acciones que la empresa requiere adelantar, facilitando la viabilización de procesos y la aceptación de cambios tecnológicos que demanda la prestación del servicio de energía eléctrica.

Como principales logros se destacan:

- Se realizaron 45 talleres con una cobertura total de 1 205 personas, donde se abordaron diferentes temáticas, tales como: riesgo eléctrico, causales de negación del servicio, uso y cuidado de la infraestructura eléctrica, cultura de la legalidad, entre otras, que permitieron dar claridades a las comunidades respecto a los interrogantes que surgieron en los espacios de participación adelantados en el año 2019.
- Así mismo, con la ejecución de los talleres se promovieron prácticas y comportamientos corresponsables en los diferentes territorios, frente al buen uso del servicio público de energía eléctrica. Sin embargo, es relevante mencionar que este proceso tuvo limitaciones, dado lo ajustado del tema presupuestal.

- Se da cumplimiento a la meta establecida dando inicio al convenio Generación de Confianza en el municipio de Marmato –Caldas, donde se logra superar la etapa de acercamiento e identificación, trascendiendo a la etapa de ejecución, en la cual se ha realizado un ejercicio de fortalecimiento de actores institucionales y comunitarios del territorio. Promoviendo, además, una cultura de legalidad en el marco del acceso y uso adecuado del servicio de energía eléctrica, llevando a cabo un trabajo riguroso con respecto a cultura ciudadana.
- Es importante resaltar que durante la ejecución de la estrategia Generación de Confianza, se ha evidenciado el fortalecimiento de las relaciones entre CHEC y la comunidad, a través de las diferentes intervenciones de la empresa en el territorio, no solo desde las áreas técnica y comercial, también desde los procesos sociales que se están gestando con los actores comunitarios e institucionales.
- Desde la Estrategia de Diálogo “Hablando Claro”, se desarrolló un momento que es transversal al proceso denominado “Formación a Voceros”, el cual está orientado a brindar herramientas que permitan a los líderes promover el desarrollo de habilidades y destrezas en relación a su rol, tanto al interior de sus comunidades como en el marco de la estrategia de diálogo. De acuerdo a lo anterior, se ejecutó un total de nueve procesos formativos en el primer y segundo semestre del año con voceros de las diferentes zonas de Influencia CHEC, distribuidos de la siguiente manera:

**Primer Semestre 2019: 1 y 2 de marzo:** zona Oriente, 8 y 9 de marzo: Zona Centro – Sur, 29 y 30 de marzo: Zona Noroccidente, 5 y 6 de abril: Zona Suroccidente.

**Segundo Semestre 2019: 12 y 13 de septiembre:** comunidades afro descendientes de Marmato, Supía y La Dorada, 20 y 21 de septiembre: Zona Noroccidente – Centro, 18 y 19 de octubre Zona Oriente, 15 y 16 de noviembre Centro – Sur y finalmente el 29 y 30 de noviembre Suroccidente.

En cada formación los asistentes se distribuyeron en dos grupos donde se abordaron diferentes ejes temáticos como: Sensibilización Ambiental, Apropiación del Territorio y Gestión de Proyectos. Cada asistente participó de tres talleres, para un total de 386 líderes impactados y un total de 1 158 usos gestionados.



## Gestión Social Proyectos de Infraestructura

El plan de gestión social en el desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica, se constituye en un componente transversal en las etapas de planeación de la ejecución, construcción y puesta en servicio, que tiene como objetivo la estructuración e implementación de las estrategias de relacionamiento, comunicación e información que deberán llevarse a cabo con los diferentes grupos de interés, las cuales tienen como propósito generar espacios de respeto, confianza y diálogos propositivos que permitan comunicar de forma oportuna, clara y veraz el alcance de las intervenciones técnicas a desarrollar, los impactos y medidas de manejo propuestos a través de los planes de gestión ambiental y social, así como la atención permanente a las inquietudes por parte de los actores sociales.

De este modo, el Área de Proyectos en concordancia con los lineamientos empresariales, desde el acompañamiento social, promueve en cada una de las áreas de influencia acercamientos con los grupos de interés Estado y Comunidad, basados en procesos de información, negociación y concertación que posibiliten la licencia social de los proyectos a ejecutar y por ende su viabilidad.

- Tercer Autotransformador Trifásico 230/115/13.8 kV de 90. MVA en Subestación Esmeralda y línea 115 Kv Subestación Esmeralda CHEC – Subestación Esmeralda ISA.
- Instalación de equipos de corte y maniobra – CREG 015 de 2018
- Realce Línea Rosa – Armenia 115 kV

Es así, como el plan de gestión social, se consolida en una propuesta de relacionamiento con autoridades locales, actores institucionales, líderes sociales y comunidad en general del área de influencia del proyecto, que integra todos los componentes de acción necesarios y requeridos para la interacción respetuosa, asertiva y propositiva con los diferentes actores sociales; y a través de la cual es posible garantizar la transparencia y facilitar la inclusión, apertura, dialogo y el consenso entre las partes.

Para ello, es necesario entonces realizar un proceso previo de planificación, lectura del entorno y evaluación de los impactos que se pueden presentar en el desarrollo de las diferentes intervenciones técnicas; análisis a partir del cual es posible identificar y conocer los intereses, expectativas, inquietudes y percepciones de los diferentes grupos de interés presentes en el territorio y establecer las necesidades de participación, comunicación y relacionamiento comunitario.

Los proyectos de infraestructura eléctrica, desarrollados por el área en el año 2019 para los cuales se diseñaron e implementaron planes de gestión social, fueron:

Como principales logros se destacan:

### Ejecución de Proyectos de Infraestructura Eléctrica

- La negociación de servidumbres para la línea de transmisión del proyecto “Tercer autotransformador Trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en Subestación Esmeralda”. culminó con los procesos de constitución de servidumbres en los predios “Indiana”, “Santillana” e “ISA”; en relación al Predio Las Acacias continua el proceso de imposición, situación que en ningún momento represento un obstáculo en el desarrollo de las obras, puesto que el relacionamiento con propietario y administrador fueron permanentes y basadas en la confianza y el respeto por el entorno.
- Los planes de gestión social lograron su doble propósito, fortalecer los procesos de interacción con autoridades locales de, líderes sociales y comunidades de las áreas de influencia y lograr la viabilidad social de cada proyecto de infraestructura.
- Las estrategias de información, comunicación y relacionamiento con los grupos de interés, se constituyeron, en una apuesta social que permitió la promoción de la participación comunitaria, la visibilización del interés de la empresa por respetar y cuidar cada uno de los territorios y generar procesos de integración en el territorio que permitieran atender con asertividad y prontitud cada una de las dudas o sugerencias presentadas por los actores sociales.
- Durante el 2019 se ejecutó el proyecto “Diseños y obra realce línea de energía eléctrica de 115 kV circuito La Rosa-Armenia sector la Mina apoyos T23 a T26, obra en la que CHEC como empresa contratista, a través del acompañamiento social realizó el análisis de los impactos en el componente socioeconómico dado el alcance de las intervenciones civiles y electromecánicas a ejecutar y a partir de allí definió y gestionó las actividades requeridas con el fin de minimizar, prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera oportuna y eficiente los afectaciones ocasionados por la obra.

Lo anterior se constituyó en un logro representativo, puesto que el área de influencia del proyecto Municipio de Pereira, fue un territorio en el cual la organización no tiene procesos de relacionamiento técnicos y o comerciales, lo que implicó que el plan de gestión social y el plan de comunicaciones propuestos respondieran con asertividad al contexto, intereses y necesidades de los grupos de interés con el fin de generar confianza y cercanía, no generándose ningún tipo de PQR o dificultades en el procesos de interacción.

Así mismo, desde el punto de vista de impacto social, CHEC al participar como contratista y cumplir oportunamente con sus compromisos y obligaciones contractuales, contribuyó para crear condiciones de seguridad eléctrica en la construcción y posterior operación del transporte de movilidad Mega Cable Aéreo, a partir de efectuar los movimientos requeridos en la línea de transmisión de forma tal que se dé cumplimiento a los estándares y normatividad establecida para tal fin.

## Formulación de proyectos de Infraestructura Eléctrica

- Para el periodo 2019 se hace entrega al área de planeación de las formulaciones de los proyectos Variante Línea 115 kV Victoria – Dorada y Normalización Subestaciones Belalcazar - Viterbo 33 kV, proyectos que contaron con el procesamiento de información primaria y secundaria que permitiera identificar aquellas situaciones que a nivel sociopolítico se pueden presentar al momento de realizar ejecutar las obras, visibilizando entonces los contextos y los criterios con los cuales interactuará el proyecto desde el componente social en la etapa de ejecución.
- Durante el año 2019, se avanza en el proceso de formulación de los proyectos de las nuevas Subestaciones Molinos 115/33/13,2 kV y Dorada Norte 115/33 kV, parte integral de este proceso lo constituye el análisis de las restricciones sociales, insumo con base en el cual se definirá en la etapa de ejecución los planes de gestión social y de comunicaciones que se deberán implementar con el fin de minimizar los impactos que en el relacionamiento con los grupos de interés y el territorio se puedan generar.

## Gestión social Subestaciones y Líneas

El acompañamiento social al proceso de Subestaciones y Líneas de Chec se orienta al relacionamiento con los grupos de interés aledaños a las subestaciones eléctricas, o a aquellos que por intervenciones en el nivel de tensión 33kV requieren ser impactados con acciones sociales de tipo informativo o educativo frente a prácticas de uso, cuidado y acceso al servicio de energía. Dicha intervención requiere de los profesionales sociales comprender, analizar y significar cada contexto social, económico, cultural, ambiental y el impacto que las acciones empresariales producen o pueden producir en los grupos sociales.

Entender estas dinámicas, permite orientar acciones y procesos inclusivos con los grupos de interés,

Como principales logros se destacan:

- Se consolida la meta y se alcanza un número total de 23 grupos de formación con clientes y comunidades para el período 2019, distribuidos en 11 municipios del área de influencia.
- Se da respuesta al 100% de las solicitudes de acompañamiento social realizadas por las diferentes áreas de la empresa, siendo implementadas para 8 municipios del área de Influencia.

- Se realiza acompañamiento social a la iniciativa Banco2 en 12 municipios del área de influencia de CHEC. Diez de ellos durante el primer semestre con las familias que venían del 2018 (67 familias vinculadas); para el segundo semestre se retoman 3 municipios y se incluyen 2 municipios más (14 familias vinculadas).
- El plan de contingencia debía ser liderado por las áreas responsables en CHEC, no presentando las mismas ningún avance en tal sentido, a pesar de la disponibilidad del equipo de trabajo de Gestión Socio ambiental para su construcción.
- En el marco de la construcción de planes de contingencia en caso de emergencia eléctrica, se elaboró el Decálogo del Buen Vecino como esquema de información a comunidades y se socializó con habitantes aledaños a subestaciones, reflexionando en torno a la convivencia, vecindad y al ejercicio de ciudadanía en relación a la infraestructura eléctrica.
- Se logra la realización de la caracterización social, de las subestaciones urbanas y rurales de CHEC, con la aplicación del instrumento de recolección de información, con las visitas a cada una de las 62 subestaciones eléctricas, y la consolidación de información en los diferentes formatos requeridos, quedando pendiente para el primer bimestre del 2020 la elaboración del informe definitivo.

## Gestión social negocio de generación

La Gestión Social para las operaciones del negocio de Generación tiene como propósito, propiciar el acercamiento y la corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad aledaña a las zonas de cuencas hidrográficas abastecedoras e infraestructuras, donde se desarrollan los procesos de generación de energía de tipo hidroeléctrico y térmico que adelanta CHEC; implementando procesos de información, formación y concertación donde se destaca el valor del cuidado del ambiente, el uso racional de los recursos, el cumplimiento de

- Acompañamiento a comunidades vecinas al área de influencia, (Grupos específicos)
- Acompañamiento a la operación del negocio. (educación ambiental y viabilizaciones técnicas)
- Acompañamiento a iniciativas socio ambientales del negocio (Escuela para la Gestión comunitaria, Encuentros veredales, Feria Agroecológica, coordinación interinstitucional).

Con las estrategias planteadas se benefician aproximadamente 50 veredas donde participan Líderes comunitarios, instituciones educativas, jóvenes que hacen parte del servicio social del estudiantado, entre otras y que están ubicados de la siguiente manera: en la Región Centro Sur de Caldas (Chinchiná, Manizales, Villamaría, Palestina y Neira) y Sur Oriental de Risaralda (Dosquebradas, Marsella y Santa Rosa de Cabal).

la legislación vigente y el fortalecimiento del capital humano que dinamicen la sostenibilidad.

En este sentido, el relacionamiento directo y constante con las comunidades brinda la oportunidad de implementar un plan de trabajo que permita responder a los requerimientos de acompañamiento social que surgen del negocio; así como a las inquietudes y expectativas de las comunidades en su relación con la empresa. Para ello se implementan tres estrategias de trabajo:

Como principales logros se destacan:

- Se continuo con el ejercicio continuo de actualización de bases de datos de las comunidades rurales impactadas desde el trabajo de la gestión social de generación, posibilitando involucrar otras personas a las estrategias de acompañamiento socio ambiental, de esta manera dar continuidad a los grupos de trabajo.
- Se realizó el seguimiento y cierre a los proyectos e iniciativas presentados en el marco de la estrategia de Escuela de líderes actualmente Escuela para la Gestión comunitaria, donde se entregaron cuatro (4) proyectos: Mejoramiento de la infraestructura de la caseta comunal vereda San Andrés (Marsella), Adecuación del parque infantil y la cancha de la vereda El Chaquiro (Dosquebradas), Habilitación unidad sanitaria en la caseta de acción comunal Pueblo Hondo (Manizales), Mejoramiento del acueducto veredal en la Batea (Villamaría).
- Se dio continuidad a las acciones de escuela de Líderes con dos (2) encuentros, en donde se toma la decisión de cambiar el nombre por "Escuela para la Gestión Comunitaria".
- Se llevaron a cabo dos Ferias Agroecológicas en las instalaciones de CHEC (Sede Estación Uribe) con agricultores de Caldas y Risaralda de las veredas en las cuales se hace presencia desde el negocio de generación.

## Seguridad Eléctrica



La energía eléctrica es el principal producto y servicio entregado por CHEC, del cual se desprenden los principales impactos en la salud y seguridad de las personas, al respecto y como elemento que recoge las medidas a adoptarse en materia de seguridad eléctrica, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE tiene por objetivo establecer medidas que garanticen la seguridad de las personas, vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente, previniendo, minimizando o eliminado los riesgos de origen eléctrico. Es a partir de la emisión de este reglamento, que, a nivel sectorial y estatal, se definen requisitos que deben cumplir los materiales, equipos e instalaciones, así como la obligatoriedad de evaluar los riesgos de origen eléctrico y tomar las medidas necesarias para evitar que tales riesgos se materialicen en incidentes o accidentes. El Ministerio de Minas y Energía mediante la Resolución 18 0466 del 2 de abril de 2007, el emitió y actualizó el nuevo RETIE. Entre las modificaciones más importantes se resaltan:

- Exigencia de Certificación a nuevos productos como postes, puerta cortafuego, bandejas porta cables, bombillas compactas, grupos electrógenos, entre otros.
- La inspección de Instalaciones se obliga para instalaciones de usuario final de más de 10 KVA o que estén en edificaciones de 5 o más unidades de vivienda.
- A las instalaciones de menos de 10 KVA no les cubre la obligatoriedad de tener diseños eléctricos.
- Se elimina la Inspección de Instalaciones eléctricas de categoría "Condicionado", solo se podrán otorgar "Aprobado" o "No Aprobado".

Con base en lo anterior, CHEC reconoce y acata tales requisitos como la mejor opción de aprovechar las ventajas de la electricidad, sin que esta cause daños.

### Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes



Accidentes en la prestación del servicio (Número)			
Concepto	2017	2018	2019
Personas quemadas por accidentes eléctricos	12	9	7
Personas accidentadas por otros conceptos	2	0	3
Muertes por accidentes	0	1	3



## Estrategia integrada riesgo eléctrico y uso legal del servicio de energía

En el año 2019 se implementó una estrategia orientada a promover la cultura de la legalidad en los usuarios, con énfasis en la importancia de proteger la vida, para que realicen las conexiones al servicio público de energía de manera lícita y segura, y evitar accidentes, apalancando las pérdidas de energía de la empresa y buscando mejorar la satisfacción de los clientes, a partir de los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción residencial urbana, que se realiza a través de la Comisión de Integración Energética Regional – CIER. Dicha estrategia fue direccionada a los clientes y usuarios y difundida en el área de cobertura CHEC.



### Gestión Comercial del Comercializador CHEC

Dentro del direccionamiento estratégico la línea de enfoque de la Gestión Comercial del comercializador se enmarca en la ejecución de todas las operaciones que como agente comercializador se realizan en el mercado de energía mayorista, incluyendo las compras de energía en el largo plazo, el cálculo del costo de prestación del servicio, las tarifas usuario final y el balance de subsidios y contribuciones.

### Procesos empresariales que soportan la gestión

- Procesos pertenecientes a la Subgerencia de Distribución
- Procesos pertenecientes a la Subgerencia de Subestaciones y Líneas
- Procesos pertenecientes a Área de Generación de Energía
- Procesos pertenecientes a Área de Gestión Operativa
- Procesos pertenecientes al Área de Gestión Comercial

## Gestión comercial de los negocios CHEC

### Gestión Comercial del Generador CHEC

Durante el año 2019, se continúa con el contrato de Representación Comercial en la que EPM por intermedio de la gerencia MEM y sus Unidades de L.P y Gestión Bolsa es el encargado de la venta de la energía en el Largo Plazo, de las compras y ventas en la Bolsa de Energía, las compras y ventas de Energía de Respaldo del Cargo por Confianza (ENFICC), contratos de combustibles (líquidos y gas natural) y la representación del negocio de Generación de CHEC ante el XM, los gremios y entes Gubernamentales.

### Gestión Comercial del Distribuidor CHEC

Dentro del direccionamiento estratégico la línea de enfoque de la Gestión Comercial del distribuidor se enmarca en optimizar y garantizar el ingreso de la actividad de distribución, a través de la gestión de la remuneración del negocio, la liquidación, facturación y gestión de cobro de los cargos por el uso de las redes de uso, el desarrollo integral de ofertas para los clientes que requieren de un contrato de conexión de cargas particularmente complejas, de respaldo, administración, operación, mantenimiento y arrendamiento de infraestructura eléctrica.





## Evaluación

### Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante CHEC incorpora los aspectos de gestión de los proyectos e iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad, adicionalmente se toman aspectos de mediciones de satisfacción de clientes que dan cuenta de la efectividad en la gestión del tema relevante y los resultados de los procesos de consulta realizados por la empresa para determinar la materialidad o relevancia. A su vez se cuenta con indicadores estratégicos asociados al cuadro de mando integral de CHEC y del Grupo EPM a través de los cuales se hace seguimiento y monitoreo periódicos.

Como referentes externos de gestión se implementan directrices, indicadores y fórmulas de cálculo establecidas en la normatividad colombiana y los indicadores internacionales SAIDI y SAIFI para los cálculos de calidad del servicio.

Como mecanismos formales para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal Contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para la atención a clientes y usuarios, en relación con asuntos técnicos y comerciales. De igual forma se gestionan solicitudes asociadas a dichos temas y que surgen como resultado de espacios de relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés (Mesas zonales y Hablando claro).

GRI:  
103-3

### Mecanismos de denuncia

- Contacto Transparente
- Líneas de contacto Gratuitas
- Canales de atención a Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)



## TARIFAS Y PRECIOS

### Gestión de Las Tarifas y Precios



GRI:103-1

Explicación del tema material y su Cobertura

GRI:103-2

Enfoque de gestión y sus componentes

GRI:103-3

Evaluación del enfoque de gestión



GRI:413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

### GRI Sectorial



GRI: EU7

Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales

GRI: EU24

Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente.



El precio (tarifa), del servicio de energía es un aspecto de alta sensibilidad social y económica, tanto para las empresas como para los clientes y usuarios, pues es una de las variables que, en el análisis de ingresos y gastos de los hogares, determinan el bienestar de las personas.

Así mismo este tema incide directamente sobre los resultados financieros de las empresas que prestan el servicio.

Las tarifas de los servicios que presta el CHEC son reguladas por el mercado que atiende, lo que le dificulta realizar gestiones frente a su disminución, por algunas variables que no son de gobernabilidad de la empresa, razón por la cual desde Grupo EPM se hace gestión permanente ante el Gobierno y los entes reguladores para que las metodologías tarifarias que se apliquen, sean justas y eficientes para los usuarios. La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM y es por esta razón que

- La rentabilidad del dueño está incorporada en la tarifa, que se cobra por el servicio prestado.
- A través de las tarifas se permite la recuperación de los costos de la cadena productiva.
- Los cambios normativos que introduce el regulador deben ser incorporados en el quehacer de la organización, éstos cambios en la mayoría de las veces permean toda la organización incidiendo en el desarrollo de sus operaciones.
- Los clientes son los que soportan todos los costos de la cadena productiva del servicio de electricidad.
- Con recursos del presupuesto Nacional debe cubrirse el déficit entre los subsidios otorgados y contribuciones recibidas que por Ley se trasladan a los usuarios vía tarifa.
- A través de la tarifa usuario final se recaudan los recursos para cubrir los costos de toda la cadena (costo de compra de energía, costo de transmisión y distribución, costo de comercialización, garantías del mercado). En la medida en que las tarifas sean suficientes para cubrir estos costos el riesgo que enfrentan los proveedores se disminuye.
- Se realizan campañas de educación y comunicación para incentivar el ahorro de la energía.

adicionalmente trabaja en un esquema de eficiencia empresarial en sus costos y en sus procesos.

En el caso de grandes consumidores de energía, el Grupo EPM ofrece tarifas para ser negociadas con sus clientes en las componentes del margen de comercialización y del valor del suministro. En este caso, el resto de las componentes son reguladas (transporte, distribución y otros).

La gestión de las tarifas y precios, permite la recuperación de costos y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Impacta la confianza de los grupos de interés en la organización al influir en su percepción sobre la justicia de las tarifas al contrastar los excedentes de la empresa, con los ingresos de las personas y con la proporción en la que aumentan ambos en el tiempo.

En general la gestión tarifaria está asociada a riesgos e impactos positivos y negativos tales como:

El tema de tarifas es de alto impacto tanto para los dueños como para los clientes y usuarios. El 79% de los clientes del mercado atendido por CHEC pertenecen a estratos uno, dos y tres y por lo tanto un aumento en las tarifas tiene un efecto directo en su economía familiar; para la empresa las tarifas inciden directamente en la sostenibilidad y en su imagen. Por lo anterior CHEC da estricto cumplimiento a los aspectos regulatorios, informa mensualmente la evolución del costo y cuando hay cambios regulatorios que impacten drásticamente al cliente y usuario se dan a conocer los cambios antes de su implementación. Es de anotar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene dentro de sus funciones vigilar que las empresas de servicios públicos den correcta aplicación a las fórmulas tarifarias.

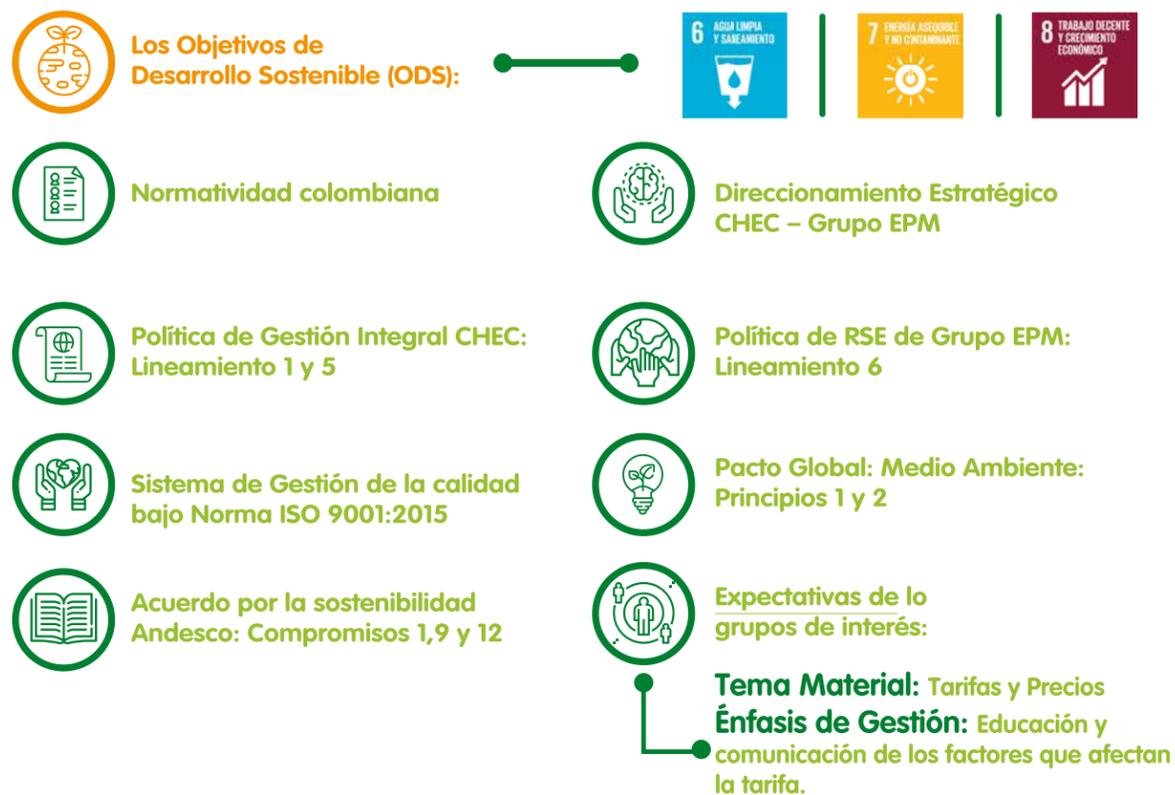
Desde CHEC se reconoce que, para todos los grupos de interés relacionados con la empresa, el tema de tarifas y precios, es un tema relevante el cual está directamente relacionado con su propósito empresarial, por lo que, en la búsqueda de poder incidir positivamente en aspectos de gestión respecto a la tarifa, enfoca sus esfuerzos en:



- Apoyar la gestión del Grupo EPM quien de manera permanente interactúa con el Gobierno y los reguladores de los diferentes servicios para que las metodologías tarifarias que se apliquen sean justas y eficientes para los usuarios, de tal manera que se obtenga una tarifa que sea pagable y competitiva para los clientes, que recuperen costos y garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos como grupo empresarial.
- Gestionar esquemas de eficiencia empresarial en los costos y procesos de producción..
- Gestión de la calidad en la prestación del servicio como factor que compensa y responde a las percepciones de los clientes sobre la tarifa.
- Los clientes son los que soportan todos los costos de la cadena productiva del servicio de electricidad.
- Con recursos del presupuesto Nacional debe cubrirse el déficit entre los subsidios otorgados y contribuciones recibidas que por Ley se trasladan a los usuarios vía tarifa
- Fomentar y promover el conocimiento en clientes, usuarios, comunidades y otros grupos de interés, respecto a la gestión tarifaria realizada por la empresa, así como frente al desarrollo de comportamientos de uso y consumo del servicio que mejoren su bienestar..
- Comunicar de manera transparente, veraz y oportuna los aspectos que son de interés de los grupos de interés frente a la tarifa y de obligatorio cumplimiento en esta materia. .



Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:



### CHEC y el Grupo EPM asumen el compromiso de

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa:</b> Estrategias de educación y comunicación para lograr mayor comprensión en cuanto a: periodos facturados (número de días liquidados), balance de generación y estilos de consumo, entre otros. Especificando que hay unos factores técnicos y otros asociados al consumidor</p>	<p><b>Gestión Tarifas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas precios Mercado Regulado (MR).</li> <li>• Subsidios y contribuciones.</li> <li>• Publicación de costos y tarifas.</li> </ul> <p><b>Educación a clientes, usuarios y comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades.</li> <li>• Acciones Educativas con participación de la comunidad.</li> </ul>

## Gestión

Tema material	Objetivo 2019	Meta 2019	Resultado	Meta 2020
Tarifas y precios	Ejecución de la Campaña costo/beneficio Grupo, la cual busca mitigar el impacto que genera en los usuarios el costo del Servicio V.S. los beneficios asociados a su disponibilidad y calidad, a partir de una estrategia integral que derive en la comprensión de los usuarios en torno a el costo y el beneficio del servicio de energía.	Implementación del 100% de las acciones definidas en el desarrollo de la campaña	Durante el año 2019 se realizó la campaña denominada "Crees Vs. Sabes", a través del proceso de Comunicaciones, mediante la cual se pretende desmitificar algunas creencias relacionadas con el servicio de energía, tales como consumos de electrodomésticos, días facturados, cobros de servicio de alumbrado público y navideño, fórmula para cobro del servicio, entre otros.	Dar continuidad campaña "Crees Vs. Sabes", implementando el 100% de las acciones programadas
	Realizar 50.000 interacciones educativas con nuestros clientes, a través de la gestión educativa de CHEC, con la implementación del plan educativo empresarial.	500.000 interacciones educativas en Caldas y Risaralda.	Se alcanzaron 89.990 interacciones educativas con nuestros clientes, promoviendo los comportamientos deseables en servicios públicos, en el marco de la Cultura Ciudadana.	Realizar 70.000 interacciones educativas con nuestros clientes, a través de la gestión educativa de CHEC, con la implementación del plan educativo empresarial y la estrategia Cercanía.

## INICIATIVAS QUE SOPORTAN LA GESTIÓN

A continuación, se presentan las principales iniciativas de CHEC que aportan a la gestión de tarifas y precios

### Gestión Tarifas

Los servicios públicos históricamente han sido percibidos por los usuarios como costosos, éstos consideran que las empresas de servicios públicos tienen libertad de definir la estructura tarifaria. En las encuestas de satisfacción en las que participa CHEC, como por ejemplo la realizada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, los usuarios encuestados perciben el servicio prestado por la empresa como costoso.

Por lo anterior es importante aclarar que a tarifa es el precio que se cobra a los diferentes usuarios y se calcula a partir del costo de prestación del servicio (costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de cada una de las etapas producción, transmisión, distribución, comercialización y administración).

Las tarifas del servicio público de energía tienen un régimen de libertad regulada, esto significa que las tarifas que CHEC cobra a sus usuarios son determinadas aplicando la estructura tarifaria que aprueba la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG. Así pues, al ser las tarifas del servicio público de energía altamente reguladas,

desde el Grupo EPM permanentemente se realiza gestión regulatoria proactiva, para que las metodologías tarifarias que se aprueben sean eficientes y equilibradas tanto del lado de la empresa como de los usuarios, es por ello que permanentemente se introducen mejoras en los procesos y se realiza gestión de costos.

Al mismo tiempo, las tarifas que se cobran a los diferentes segmentos de usuarios se calculan mensualmente a partir del costo de prestación del servicio, el cual puede presentar aumentos o disminuciones que dependen de fluctuaciones de variables que no son de gobernabilidad de la Empresa tales como, el Índice de Precios al Consumidor (IPC), Índice de Precios del Productor (IPP), Tasa Representativa del Mercado (TRM); las tarifas de los estratos uno, dos y tres, tienen un régimen subsidiado; las tarifas del estrato cuatro son iguales al costo de prestación del servicio y las de los usuarios residenciales de estrato cinco y seis, el sector comercial y el industrial tienen un régimen contributivo, cuyo propósito es cubrir parte de los subsidios otorgados a los estratos bajos.



## Principales logros / resultados 2019

- En el 2019 la CREG, aprobó los ingresos que serán reconocidos en el periodo tarifario (5 años), a varios Operadores de Red dentro de los cuales se encuentra CHEC, ésta aprobación tendrá efecto directo en uno de los componentes de la estructura tarifaria del comercializador, específicamente en el componente de distribución, La aplicación se iniciará el mes de enero de 2020. Durante el año la organización preparó y viene ajustando sus aplicativos y procesos para dar aplicación a la resolución de aprobación de ingresos aplicable al distribuidor y el traslado de los costos asociados al componente de distribución al usuario final.



## Principales Dificultades / obstáculos 2019

- El desplazamiento en el cálculo y publicación del CU, ha impedido cumplir con las metas establecidas internamente para el reporte de los indicadores de reporte de costo unitario y publicación de costos y tarifas.



## Metas / Retos 2020

- Ejecución de la Campaña costo/beneficio Grupo 2018 la cual busca mitigar el impacto que genera en los usuarios el costo del servicio vs los beneficios asociados a su disponibilidad y calidad, a partir de una estrategia integral que derive en la comprensión de los usuarios en torno a el costo y el beneficio del servicio de energía.
- Dar continuidad campaña "Creer Vs. Saber", implementando el 100% de las acciones programadas.
- Reevaluar metas internas del indicador de reporte de costo unitario y publicación de costos y tarifas.

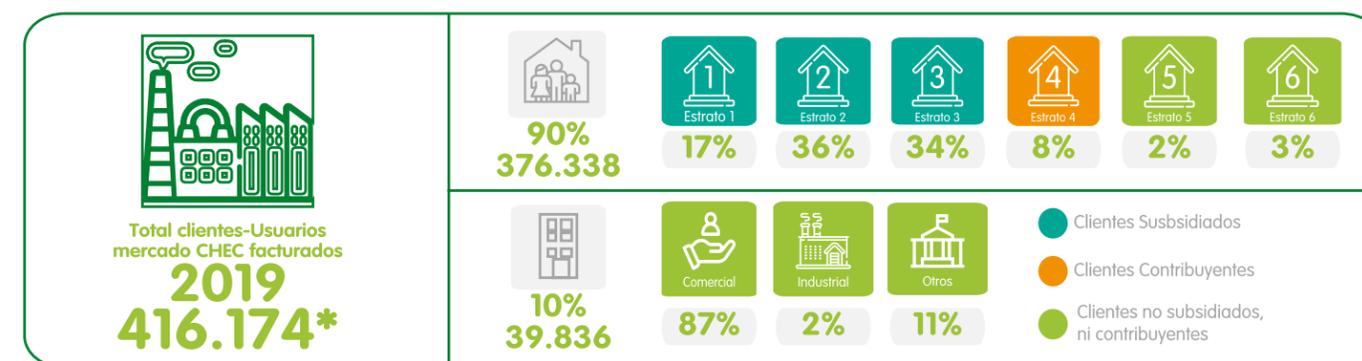
# Tarifas precios Mercado Regulado (MR)

## Composición del mercado atendido por CHEC

En el mes de diciembre del año 2019, la cantidad de clientes con contrato de condiciones uniformes vigente, fue de 500 137, un 2% por encima de los atendidos en el mismo mes del año 2018 (488 434). El mercado de CHEC es mayoritariamente residencial de estratos 2 y 3; los sectores con mayor participación son el residencial y comercial con un 91% y 8% respectivamente. El 25% de los clientes del mercado están ubicados en la zona rural.

Al cierre del 2019 se facturaron 0,4% más de clientes, que los facturados al cierre del 2018, un total de 416 174 clientes.

## Composición del mercado CHEC



\*Del total de clientes (500 137) con contrato de prestación de servicio, se facturan 416 174.

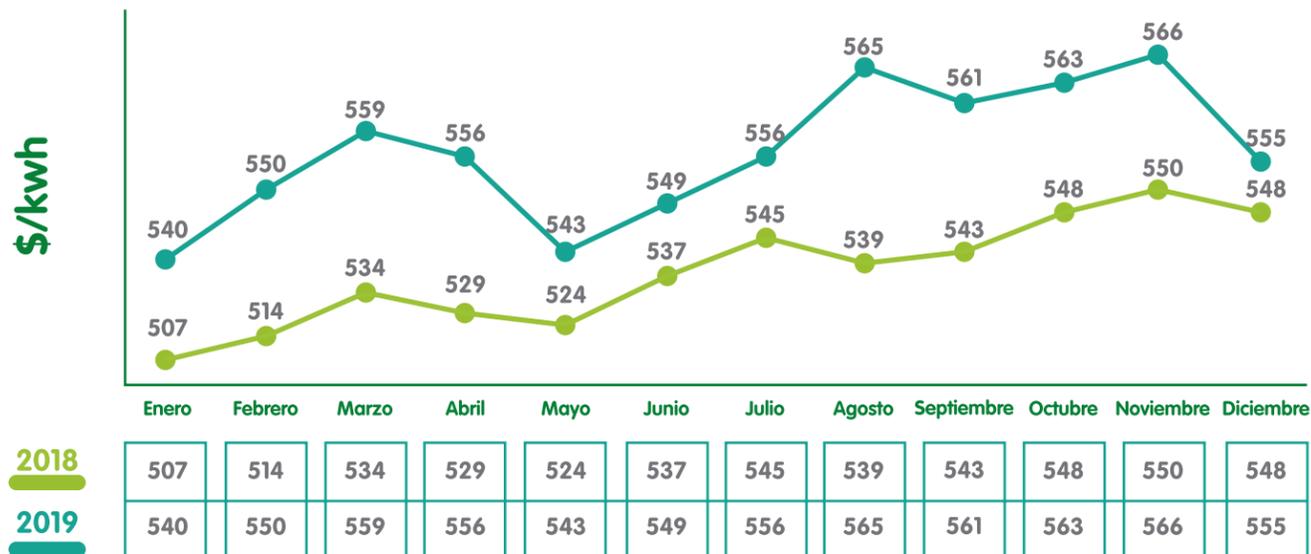


### Costo Unitario (CU)

El Costo Unitario de prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en \$/kWh, éste costo resulta de aplicar la fórmula tarifaria establecida por la CREG mediante la resolución 119 de 2007.



### Comportamiento del CU Nivel 1 Propiedad del OR



El costo Unitario de prestación de servicio para el mercado atendido por CHEC durante el año 2019 (diciembre 2019 Vs diciembre 2018) registró un incremento del 1.34%.

**Marzo:** El precio de bolsa registró un aumento con respecto al mes de febrero. (febrero 281 Vs mayo 321).

**Mayo:** El precio de bolsa registró un descenso con respecto al mes de abril. (abril 271 Vs mayo 201).

**Agosto:** Aumento de restricciones y del componente de Distribución.

**Diciembre:** Alivio en restricciones por ejecución de garantía por no entrada en operación de Hidroituango.

Durante el año 2019 el CU registró su menor valor en el mes de Enero (\$/kWh 540) debido a una disminución en el componente de restricciones y en el cargo de distribución y el CU más alto se presentó en el mes de Noviembre (\$/kWh 566) por incremento en el componente de distribución.

### Tarifa, consumo, factura media

El costo Unitario - CU de prestación de servicio para el mercado atendido por CHEC registró un incremento del 1,34%, en el periodo diciembre de 2018 – diciembre 2019; en tanto as tarifas del mercado presentaron un incremento del 3,5%, este comportamiento es consistente con la variación de las tarifas subsidiadas de los estratos 1 y 2 que crecen al ritmo de la inflación. Las tarifas de los demás estratos del sector residencial presentaron una variación del 4% y la

tarifa media del sector comercial creció un 3%. De otro lado la variación del valor de la factura por usuario, asociada al consumo de energía fue del 3,3%; los estratos 1 y 2 registraron una variación del 5% y 4% respectivamente y la variación de la factura por usuario de los demás estratos del sector residencial fue del 3%, el sector comercial presentó una variación en el valor de su factura del 4%.

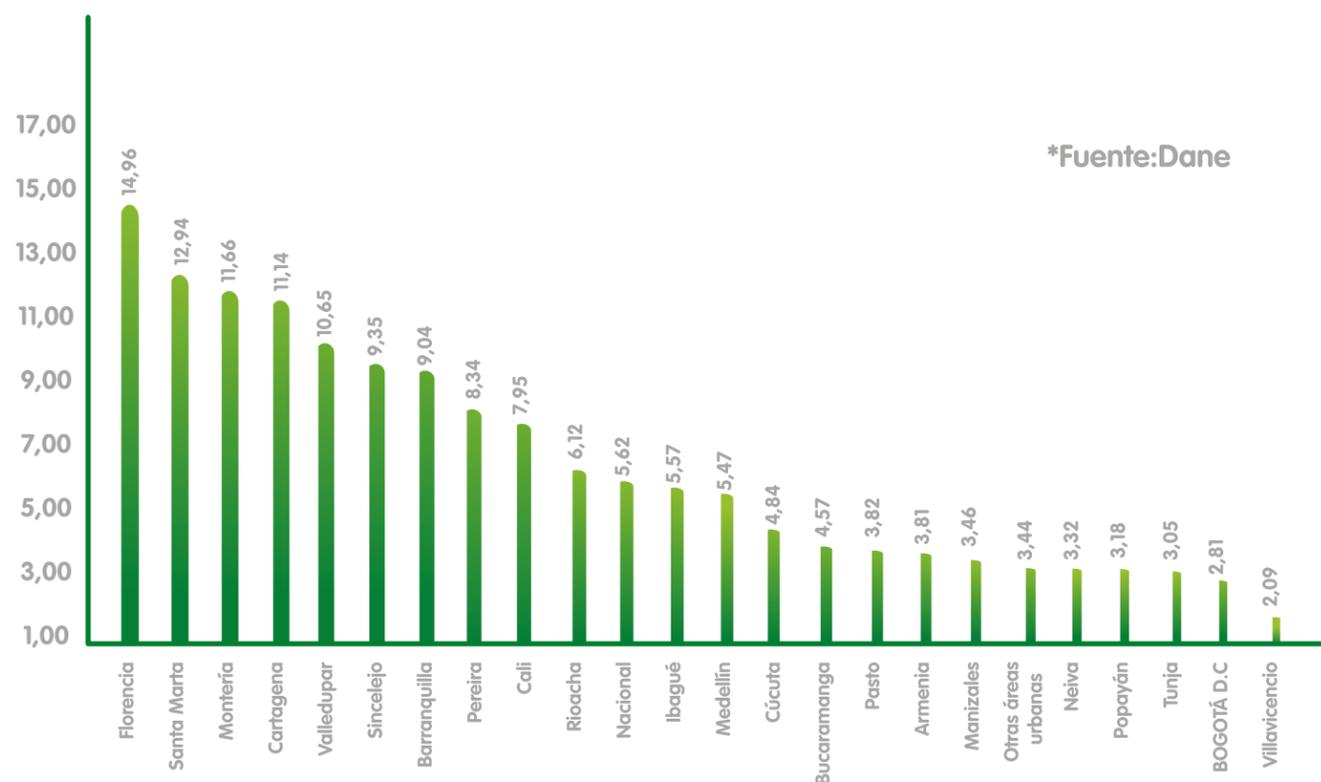
### Tarifa, consumo, factura media

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Otros
Consumo promedio kWh	116	120	112	120	133	135	499	4.288	1.015
Tarifa media COP/kWh	276	330	480	538	638	632	625	544	512
Factura Promedio COP/kWh	31.895	39.656	53.768	64.505	84.676	85.237	311.894	2.332.763	519.213

El mercado atendido por CHEC en general hace un uso razonable del consumo, lo anterior se evidencia en que el consumo promedio de los usuarios, pertenecientes a los estratos subsidiados está por debajo del consumo de subsistencia,

De acuerdo con el informe anual de inflación publicado por el DANE a nivel nacional la energía tuvo un crecimiento promedio del 5.62%; de las 23 ciudades que hicieron parte de la muestra, Manizales registró un crecimiento del 3.46%, el cual está por debajo del promedio nacional.

### Variación anual de la energía eléctrica según dominios geográficos diciembre de 2019



## Subsidios y contribuciones

A los estratos uno, dos y tres se les subsidia hasta el 60%, 50% y 15%, respectivamente, del costo de prestación del servicio sobre los consumos de subsistencia, que son hasta 130 kWh para los usuarios de municipios ubicados por encima de los 1 000 msnm y 173 kWh para usuarios de municipios ubicados por debajo de los 1 000 msnm. La contribución está fijada en el 20% del valor del servicio; a partir del año 2012, mediante la Ley 1430 de 2010, en concordancia con el decreto 2915 de 2011, modificado por el Decreto 2860 de 2013, se

exoneró del pago de la contribución a los usuarios cuya actividad económica principal corresponda con la actividad de producción y transformación de materia prima. Al 31 de diciembre de 2019, en el mercado CHEC tiene 810 usuarios beneficiados de esta exoneración.

La Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo, en su artículo 297 prorrogó, máximo hasta el 31 de diciembre de 2022, los subsidios de energía y gas definidos en el artículo 3° de la Ley 1117 de 2006, prorrogados por el artículo 1° de la Ley 1428 de 2010, así mismo por el artículo 76 de la Ley 1739 de

2014 y por el artículo 17 de la Ley 1753

Durante el año 2019, los usuarios de los estratos uno, dos y tres del mercado atendido por CHEC recibieron COP 79 938 millones de subsidios; los subsidios entregados fueron cubiertos en un 38% con las contribuciones facturadas a los usuarios atendidos por la Empresa y las pagadas por clientes atendidos por otros comercializadores en el mercado de CHEC, el porcentaje restante debe ser cubierto por el gobierno nacional, a través del Ministerio de Minas y Energía (MME). Durante el año 2019 los giros del MME ascendieron a COP 44 324 Millones.

<p><b>Subsidios entregados</b></p>	<p><b>COP 79.938 millones</b></p>	<p><b>31 %</b> COP 24.488 millones</p> <p><b>55 %</b> COP 44.020 millones</p> <p><b>14 %</b> COP 11.430 millones</p>
<p><b>Contribuciones</b></p>	<p><b>COP 30.596 millones</b></p>	<p><b>4 %</b> COP 1.161 millones</p> <p><b>6 %</b> COP 1.161 millones</p> <p><b>64 %</b> COP 19.495 millones</p> <p><b>7 %</b> COP 2.113 millones</p> <p><b>3 %</b> COP 988 millones</p> <p><b>16 %</b> COP 5.030 millones</p>
<p><b>Giros del gobierno 2019</b></p>	<p><b>COP 44.324 millones</b></p>	<p><b>COP 21.211 millones</b> Vigencia 2018</p> <p><b>COP 23.113 millones</b> Vigencia 2019</p> <p><b>COP 26.229 millones</b> pendiente de giro</p>

## Sobretasa al Servicio de Energía

El artículo 313 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo), creó una sobretasa de COP 4 kWh que será destinada al pago de las obligaciones financieras en las que incurra el Fondo Empresarial para garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica de las empresas de energía en toma de posesión por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). La sobretasa debe ser pagada por los usuarios de estratos 4, 5 y 6, los usuarios comerciales e industriales y los no regulados. La SSPD mediante resolución 20191000035615 – 13 Sept 2019, reglamentó el procedimiento para dar cumplimiento al mandato de la Ley.

### LEY 1955 DE 2019 ( Art 313 ) - 25 de mayo 2019



#### ¿ Para qué?

Se crea sobretasa nacional para fortalecer el fondo empresarial en el territorio nacional ( garantizar prestación de servicio de empresas en toma de posesión ).



#### ¿ Cuanto y hasta cuando ?

La sobretasa es de 4\$/kwh-consumido, aplica desde la expedición de Ley , 25 de mayo 2019 hasta el 31 de diciembre del 2022 y debe ser recaudada por los comercializadores y girada al fondo empresarial SSPD.



#### ¿ Para quienes ?

Los responsables del pago son: Usuario residenciales estratos 4, 5 y 6, usuarios comerciales e industriales y usuarios no regulados. Se excluye el servicio de transporte masivo.

En el mes de noviembre 2019 CHEC inició el cobro de la sobretasa al consumo de energía; el valor facturado en los dos meses del año 2019, ascendió COP 398 millones.

## Publicación de Costos y Tarifas

La factura es el medio que por excelencia utiliza CHEC para comunicarse con todos los usuarios a través de un formato donde se encuentran los consumos, tarifas y valor del servicio, así mismo en ella se comunican temas de interés para los territorios en los que opera la empresa.

A su vez CHEC utiliza varios medios de comunicación para dar a conocer los costos de prestación del servicio y las tarifas que se cobran a los clientes. Tanto los costos como las tarifas se publican mensualmente en un periódico de alta circulación a nivel nacional (La República) y en

uno de circulación local (La Patria), así mismo se divulgan en la página web de CHEC Publicación en la página web de CHEC:

<https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/tarifas-reguladas>

De igual forma trimestralmente se remite al Ministerio de Minas y Energía y a la superintendencia, el informe de conciliación de Subsidios y Contribuciones, y Subsidios FOES. A su vez, anualmente se publican los subsidios entregados a los usuarios.

### Indicadores CHEC

#### ● Indicador Publicación de Costos y Tarifas

El propósito del indicador es conocer cuantos días antes o después de la fecha definida como límite para la publicación de tarifas del mercado regulado fue efectuada la publicación de tarifas. (Res108/97) y lo definido por la Empresa. La fecha definida como límite para publicación es el 15 de cada mes.

La publicación de costos y tarifas MR (Mercado Regulado), hasta el mes de septiembre de 2019 se realizó en promedio tres días antes de la fecha

definida como meta, a partir del mes de octubre la meta no fue cumplida por cuanto el cálculo, de acuerdo con posición de la SSPD y concepto de la CREG el costo de prestación del servicio debe ser cálculo con la versión de facturación de la operación comercial, publicada por el XM y la versión definitiva de cargos que se publica el 14 de cada mes. Este movimiento de fechas nos ha impedido cumplir con las fechas. Por lo expuesto es necesario reevaluar el indicador para el año 2020.



### Indicador Reporte Costo Unitario (CU) Prestación del Servicio MR al Sistema Único de Información (SUI)

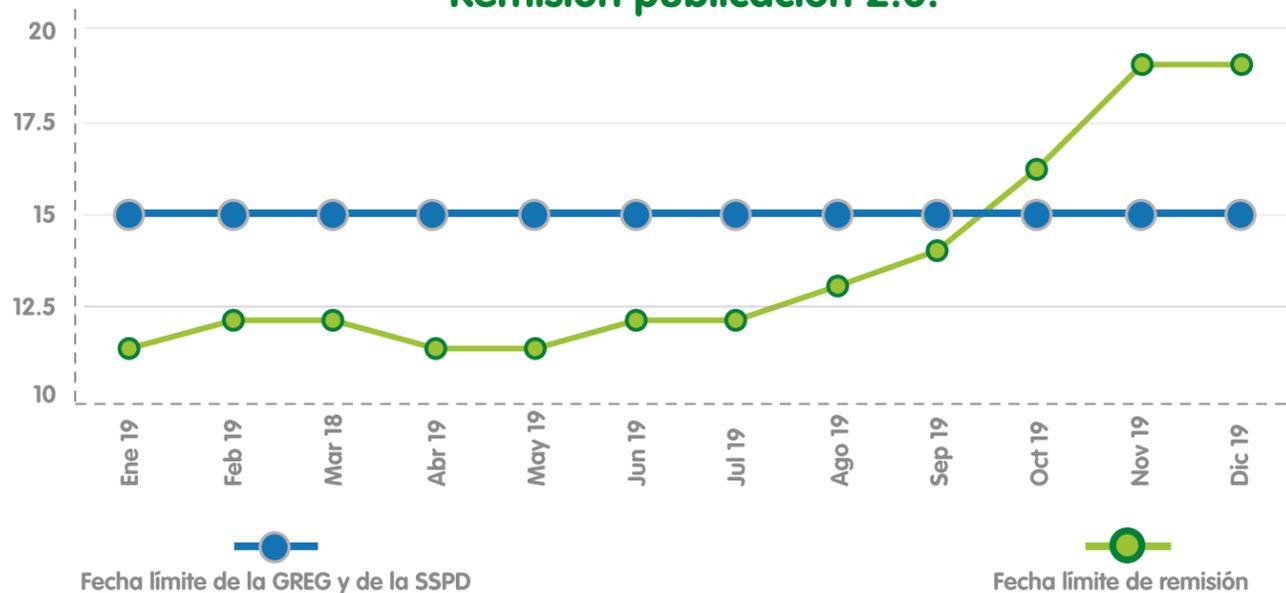
El propósito del indicador es conocer los días antes o después de la fecha límite en que se ingresa la información relacionada con el costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado regulado al aplicativo del SUI (sistema único de información) de acuerdo con lo estipulado en la Regulación. Circular SSPD-CREG 20081000000084. La fecha definida como límite para ingresar la información al SUI es hasta el 15 de cada mes.

La remisión de la publicación a la SSPD y a la CREG fue realizada conforme la estipula la regulación, no obstante, lo anterior, en relación con la fecha de envió definida como meta al interior, esta se

cumplió hasta el mes de agosto de 2019 se realizó en promedio dos días antes de la fecha definida como meta. A partir del mes de septiembre la publicación de tarifas sólo se envía la CREG y para la SSPD se debe cargar en los formatos SUI que fueron creados para este propósito. El reporte a la CREG para los 4 últimos meses del año se realizó en promedio tres por encima de la meta.

Esta situación se presenta por el desplazamiento en el cálculo y publicación del CU, conforme se explicó en el indicador de publicación de tarifas. El movimiento de fechas nos ha impedido cumplir con las metas. Por lo expuesto es necesario reevaluar el indicador para el año 2020.

#### Remisión publicación 2.0.



## Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades



El proceso de Gestión Social y Educativa en CHEC, es un proceso transversal, que tiene como propósito: Gestionar el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social. En el marco de este proceso, se gestionan las actividades de educación a clientes y comunidad, muy relevantes en el relacionamiento con estos grupos de interés, ya que fortalecen las capacidades y competencias requeridas para la relación.

Un reto para la Gestión Educativa, es apalancar el plan comercial, dado que facilita el desarrollo de las competencias ciudadanas requeridas para apropiar los comportamientos deseables en el uso y acceso de los servicios públicos a Clientes y Comunidad; por esto para CHEC hoy, es importante contar con una gestión educativa que

promueva la cultura basada en el uso responsable de los recursos, en la legalidad, la capacidad de pago de cada cliente y el uso de las tecnologías de información, para clientes vanguardistas, que utilicen los diferentes canales virtuales de comunicación puestos a disposición para el relacionamiento con la empresa. Es responsabilidad de CHEC, minimizar los múltiples riesgos que el día a día demanda en el relacionamiento con los clientes y que desde la operación se identifican como riesgos de cartera morosa, de fraude, de ilegalidad, aspectos que, de no ser trabajados, pueden afectar el relacionamiento, la reputación y la sostenibilidad del servicio y del Grupo EPM.

Una buena educación al cliente nos debe llevar necesariamente, a un mejor relacionamiento con los diferentes grupos de interés, aportando a la sostenibilidad y a la calidad de vida de los habitantes de los territorios en que actúa CHEC.

En CHEC, el Plan Educativo Empresarial (PEE), es el referente de la Gestión Educativa y se ha denominado: "APRENDIENDO CON ENERGIA" se desarrolla a través de seis estrategias educativas dirigidas a diferentes segmentos en los 40 municipios que hacen parte del área de influencia (Caldas y Risaralda) de CHEC:

#### Aprendiendo con energía en Comunidad

Segmento hogar y comunidad que involucra actores sociales integrantes de juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, líderes naturales, amas de casa, grupos de base comunitaria.



### Aprendiendo con energía en el Cole

Segmento Gobierno y Cliente y Comunidad a la vez, involucra a la comunidad educativa de forma integral, es decir, directivos, docentes, alumnos y padres de familia. Además, incluye actores representativos que pertenecen a Administraciones municipales.



### Aprendiendo con energía en Familia

Segmento Hogar, involucra principalmente población vulnerable, beneficiaria de los proyectos de vivienda gratuita del gobierno nacional.



### Aprendiendo con energía en mi Empresa

Segmento Empresas, incluye operarios de planta, personal administrativo y de gerencia.



### Aprendiendo con energía Gobierno

Segmento Gobierno. Involucra Gabinetes Municipales, Consejo, Personería y entidades asociadas.



## Principales logros / resultados 2019

- Respecto a la implementación del plan educativo empresarial, se integraron actividades de educación, promoción y asesoría en aspectos técnicos y comerciales del servicio, logrando realizar interacciones educativas con 89 990 personas, superando así la meta establecida para el año de 2019 en un 180%.
- Se continuo con el desarrollo de la estrategia "Cercanía" realizando cinco actividades que impactaron los municipios de Dosquebradas, Pueblo Rico, Manzanares, La Virginia, Marmato y Manizales, con la participación de 17 372 clientes, superando la meta estimada en un 145%.
- Se cuenta en el 2019, con un banco de herramientas actualizado y en ejecución por los profesionales de la gestión educativa; lo cual facilita incorporar herramientas didácticas, actualizadas e innovadoras. Aun no se da el paso de poner a disposición de otros actores internos este banco de herramientas que continúa en consolidación y fortalecimiento.



## Principales Dificultades / obstáculos 2019

- No se logró, como estaba planeado la articulación interinstitucional para la promoción de la cultura ciudadana en servicios públicos, con otras empresas prestadoras de servicios públicos - piloto Manizales, debido a la falta de capacidad operativa para realizarla, sin embargo, se logró convocar actores de las empresas y presentar la iniciativa, la cual tuvo acogida, se espera que en el año 2020 se logre su implementación.
- Se visibiliza como oportunidad de mejora el fortalecimiento de la integración con otros equipos de trabajo de la empresa para fortalecer la gestión educativa con clientes.



## Metas / Retos 2020

- Realizar 70 000 interacciones educativas con nuestros clientes, a través de la gestión educativa de CHEC, con la implementación del plan educativo empresarial y la estrategia Cercanía en los departamentos de Caldas y Risaralda.
- Implementar las mejoras del Banco de Herramientas para uso de la gestión social, educativa y operativa.
- Implementar estrategia de medición de impacto de la gestión educativa de CHEC.

Durante el año 2019 se focalizó la gestión educativa en el desarrollo y fortalecimiento de tres competencias ciudadanas y sus comportamientos deseables: Competencia de Preservación incide en el comportamiento de Uso Responsable y disfrute del Servicio de Energía; competencia de Corresponsabilidad, incide en el comportamiento de Cultura de Pago; y la competencia de Confianza incide en el Comportamiento Uso de Canales Vanguardistas.

**Beneficiados por cada estrategia del Plan Educativo Empresarial**

Programa	Año		
	2017	2018	2019
	Aprendiendo con energía en familia	4.917	7.932
Aprendiendo con energía en el cole	42.549	63.413	45.860
Aprendiendo con energía en comunidad	13.239	14.513	25.572
Aprendiendo con energía en mi empresa	684	377	1.248
Aprendiendo con energía gobierno	577	307	560
<b>TOTALES</b>	<b>61.966</b>	<b>86.542</b>	<b>89.990</b>

Departamento	Municipio	Cantidad impactados		
		2017	2018	2019
<b>Risaralda</b>	Apia	559	3.368	1
	Balboa	20	42	1.056
	Belén de Umbría	1.999	3.819	849
	Dosquebradas	1.335	1.730	4.591
	Guática	633	293	1.400
	La Celia	249	334	463
	La Virginia	1.109	1.147	4.725
	Marsella	4.682	1.485	1.006
	Mistrató	524	731	620
	Pueblo Rico	461	1.393	3.966
	Quinchía	1.747	4.436	6.017
	Santa Rosa de Cabal	631	11.404	8.495
	Santuario	1.100	1.444	906
	<b>Total Risaralda</b>		<b>15.049</b>	<b>31.626</b>

Departamento	Municipio	Cantidad impactados		
		2017	2018	2019
<b>Caldas</b>	Manizales	5.183	740	10.715
	Aguadas	1.089	6.610	120
	Anserma	2.299	6.924	2.756
	Aránzazu	1.030	4.335	1.107
	Belalcázar	327	690	3.187
	Chinchiná	1.762	6.553	2.442
	Filadelfia	406	874	734
	La Dorada	1.053	3.819	6.289
	La Merced	268	290	271
	Manzanares	664	545	4.627
	Marmato	135	84	3.549
	Marquetalia	890	2.558	3.415
	Marulanda	15	249	423
	Neira	1.049	694	916
	Norcasia	113	227	78
	Pacora	889	1.845	763
	Palestina	2.018	1.793	245
	Pensilvania	6.801	1.352	1.938
	Riosucio	7.250	2.919	3.312
	Risaralda	1.749	144	217
Salamina	6.475	1.776	812	
Samaná	840	389	935	
San Jose	20	13	78	
Supía	571	3.466	2.755	
Victoria	982	3.862	430	
Villamaría	2.504	1.739	1.249	
Viterbo	543	682	2.532	
<b>Total Caldas</b>		<b>46.925</b>	<b>55.172</b>	<b>55.895</b>
<b>TOTAL CALDAS Y RISARALDA</b>		<b>61.974</b>	<b>86.768</b>	<b>89.990</b>

# Acciones Educativas con Participación de la Comunidad

## Cercanía

Una estrategia transversal en el PEE es la estrategia Cercanía, la cual busca el acercamiento a los diferentes grupos de interés en los municipios, concentrando actividades de CHEC durante dos semanas, promoviendo el uso eficiente de la energía, las acciones proambientales y el trabajo colaborativo; durante el año 2019 Cercanía fue implementado en los municipios de Dosquebradas, Pueblo Rico, Manzanares, La Virginia, Marmato y Manizales (plaza de mercado); se contó con la vinculación de las diferentes Alcaldías y Grupos Comunitarios activos que enriquecieron la estrategia con sus propuestas y acciones; Cercanía como espacio para el encuentro, contó con la participación de 17.372 Clientes, en los 6 municipios, superando la meta estimada la cual era de 12.000 Clientes participantes.

## Encuentro de Líderes Comunitarios

Como parte del propósito de trabajo colaborativo en la Gestión Social y Educativa en el 2019, se promovió el encuentro de Líderes Comunitarios CHEC, realizado los días 28 y 29 de noviembre, en las ciudades de Manizales y Pereira, convocando 60 líderes de los departamentos de Caldas y Risaralda; un encuentro muy significativo porque reconoció el aporte que los líderes vienen realizando a la Gestión Comunitaria en el territorio, de la mano de CHEC en el propósito de contribuir a la armonía de la vida desde el fortalecimiento de la Cultura Ciudadana. En este encuentro se potenciaron las habilidades emocionales, comunicativas y sociales de los líderes como uno de sus principales propósitos en su misión.

Inversión e Impactados Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades	2017	2018	2019
Personas beneficiadas	61.966	86.768	89.990
Inversión COP millones	750	834	861

## Procesos CHEC que soportan la gestión

Nombre proceso	Descripción	Area responsable
Transacciones de Energía del negocio de Comercialización	Proyecta demanda del mercado regulado, compra energía para el mercado regulado, calcula costos y tarifas para el mercado regulado y gestiona subsidios y contribuciones.	Gestión Comercial
Facturación	El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.	Gestión Comercial
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Comunicaciones
Gestión comunitaria y educación a clientes	Gestiona el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social.	Gestión Comercial
Mercadeo	Gestiona el plan comercial, estructura y desarrolla las nuevas ofertas de servicios y gestiona la medición de la satisfacción del cliente	Gestión Comercial
Relaciones Comerciales	Asesorar al cliente en los requerimientos relacionados con los servicios que ofrece la CHEC, capturar información sobre las expectativas de los clientes, comercializar los productos y servicios que ofrece la empresa a todos ellos incluyendo la postventa	Gestión Comercial
Alumbrado Público	Consiste en la prestación de las actividades de suministro de energía, facturación y recaudo del impuesto, la administración, operación, el mantenimiento (AOM) y la inversión (modernización, expansión) del sistema de alumbrado público y todas las actividades requeridas para la prestación de servicios de iluminación decorativo.	Gestión Comercial
Cuentas por cobrar y gestión cartera	Identifica cuáles clientes registran mora en el pago de sus obligaciones e inicia acciones de tipo persuasivo, extrajudicial y judicial para recuperar los valores objeto de cobro, además da señales y desarrolla estrategias para la gestión del cobro.	Gestión Comercial
Soporte Clientes	Recepción, análisis, trámite y/o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM.	Gestión Comercial

## Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema material CHEC incorpora los aspectos de gestión de las iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Desde el proceso de Transacciones de Energía del negocio de Comercialización se elaboran informes, reportes y se responden según requerimientos a auditorías y verificaciones de control externos. Para la medición de la gestión se utilizan dos indicadores de eficacia: Indicador Publicación de Costos y Tarifas e Indicador Reporte Costo Unitario Prestación del Servicio MR al SUI.

Desde el proceso de Gestión comunitaria y educación a clientes se realiza evaluación al cooperante a través del proceso de interventoría con reuniones mensuales de seguimiento periódico a la gestión y se levanta un acta de interacción con el cooperante; así como un informe mensual de interventoría.

De otro lado, la empresa utiliza como referentes externos de calificación y respuesta los exigidos por los entes de control estatal en el marco de la normatividad colombiana, a su vez pone en consideración sus avances y resultados a diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto a través de los mecanismos y canales de comunicación dispuestos por la empresa y en los ejercicios de consulta sobre materialidad o

relevancia. En materia de educación a clientes los impactos más importantes de la Gestión Educativa en el año 2019, han sido medidos a través de pruebas de entrada y de salida en los procesos formativos, identificando la transformación en los pensamientos, las narrativas y las acciones de los participantes, a partir del educativo realizado en el marco del convenio Universidad de Manizales - CHEC, se evidencia la apropiación de los comportamientos deseables promovidos por CHEC, en los diferentes niveles de pensamiento, lenguaje y acción. De igual forma se realiza evaluación cualitativa para medir el nivel alcanzado en el escalamiento del comportamiento y la competencia deseable (Identifican, y/o Proponen, y/o Hacen uso) en los aprendizajes alcanzados en la Gestión Educativa. Se tienen diferenciados los instrumentos de aplicación por niveles, y se aplican a las estrategias de Familia, Comunidad, Cole y Gobierno; y se toman como referentes los estudios de satisfacción y lealtad.

Como mecanismos formales de para la recepción de Peticiones, Quejas y o Recursos (PQR) frente al tema, se cuentan habilitados los canales presenciales (localidades), los canales virtuales a través de la página web y contacto Transparente, líneas de atención telefónica a través del centro de llamadas (Call Center) y se reciben comunicaciones escritas; a través de dichos canales se tramitan diferentes requerimientos de los grupos de interés externos sobre aspectos asociados a la tarifa.

GRI:  
103-3



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y ENTORNO DE TRABAJO

### CLIMA ORGANIZACIONAL

GRI:	GRI:103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	GRI:103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:102-7	Tamaño de la organización
	GRI:102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	GRI:102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos
GRI:	GRI:202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
GRI:	GRI:401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	GRI:401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	GRI:401-3	Permiso parental
GRI:	GRI:402-1	Plazo de Aviso Mínimo sobre Cambios Operacionales
GRI:	GRI:403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	GRI:403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
	GRI:403-3	Servicios de salud en el trabajo

## CLIMA ORGANIZACIONAL

GRI:	GRI:403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
	GRI:403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
	GRI:403-6	Fomento de la salud de los trabajadores
	GRI:403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales
	GRI:403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	GRI:403-9	Lesiones por accidente laboral
	GRI:403-10	Dolencias y enfermedades laborales
GRI:	GRI:404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	GRI:404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	GRI:404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
GRI:	GRI:405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	GRI:405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

## GRI- Sectorial

GRI:	GRI: EU14	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	GRI: EU16	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

El Clima Organizacional se refiere a la percepción colectiva de los empleados respecto a las prácticas, las políticas, la estructura, los procesos y los sistemas de la empresa, que impacta el ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

El clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los empleados, su compromiso y productividad, y por ende en el logro de los objetivos empresariales. A su vez genera valor social entre la Gente Grupo EPM, y las empresas del Grupo EPM, y lo hace extensivo a los otros grupos de interés en términos de confianza y legitimidad.

A su vez y como un elemento intrínseco que se configura dentro del Clima Organizacional, subyace la generación de condiciones para el trabajo decente, el cual, es un concepto que expresa el deber ser, acerca de un empleo digno o lo que se entiende por un buen trabajo. En el marco de la globalización, el desarrollo tecnológico y las exigencias del mercado del siglo XXI; y como lo plantea la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo decente responde a cuatro objetivos estratégicos: el respeto y garantía de los derechos en el trabajo, la generación de oportunidades para el empleo, la protección social y el diálogo social. Cada uno de estos aspectos, cumple una función en el logro de metas más amplias como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), pues permiten la inclusión social, la erradicación de la pobreza, el fortalecimiento de la democracia, la realización personal, el bienestar y el desarrollo integral de las personas.

Se reconoce entonces que las dinámicas empresariales, gubernamentales y sociales que garantizan y promueven el trabajo decente, se caracteriza porque respeta los principios y derechos laborales fundamentales, permiten un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, no aceptan ni promueven la discriminación en cualquiera de sus tipos, garantizan la protección social y respetan y promueven el diálogo social.

Es por esta razón que, las empresas tienen el imperativo de construir una relación respetuosa con sus empleados y contratistas, implementando políticas y acciones que permitan prevenir el riesgo de afectar las condiciones de trabajo decente como resultado de sus decisiones y operaciones.

En el desarrollo de las actividades que conllevan a la prestación del servicio de energía eléctrica (generación, transmisión, distribución y comercialización), todas las empresas se encuentran ante el riesgo, con sus empleados y contratistas, de generar impactos relacionados con la afectación de las condiciones de trabajo decente, el desarrollo de prácticas discriminatorias, permisividad respecto al trabajo forzado, bajo coacción o el trabajo infantil, afectaciones a la libertad de asociación y conformación de sindicatos, la mala gestión del riesgo sicosocial y la generación de ambientes de trabajo inseguros y poco saludables.

A su vez, y como otros impactos asociados, de no administrarse adecuadamente los procesos que impactan las personas en el ámbito laboral, conllevarían a que la empresa a su vez incurra en afectaciones económicas, sociales y de mercado, derivadas del incumplimiento de la normatividad interna y externa que rige las relaciones laborales, el incremento de acciones judiciales y posibles sanciones en contra de la Empresa y la afectación de la imagen y reputación empresarial con los diferentes grupos de interés.

Gran parte del éxito en la implementación de iniciativas y la obtención de logros que aporten a la sostenibilidad, depende de la adecuada gestión del talento humano de la empresa, pues es el grupo de interés Gente CHEC el que moviliza la organización hacia el cumplimiento de su propósito y objetivos; así como a mantener un adecuado proceso de relacionamiento con todos los grupos de interés y el ambiente.



GRI: 103-2

CHEC en el marco de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, reconoce que su actuar empresarial está sometido a riesgos internos y externos que pueden tener impactos en materia de trabajo decente, por tal razón el gestionar la calidad del clima organizacional y el desarrollo de condiciones de calidad de vida en sus empleados, se convierte en un tema material frente al cual se asumen compromisos en el marco de la gestión que las empresas tienen con este tema.

De otro lado, es un tema que, está directamente relacionado con el propósito, estrategia y objetivos organizacionales definidos por CHEC y el Grupo EPM, su adecuada gestión en el marco de la prestación

de los servicios públicos, impacta el crecimiento económico de los negocios, el bienestar de las personas, el cuidado del entorno como recurso vital para el desarrollo social y ambiental de los territorios.

Es así que este tema material se refiere al conjunto de criterios y prácticas implementadas por CHEC para aportar positivamente a la calidad del clima organizacional, fortaleciendo el desarrollo humano de sus empleados, promoviendo espacios de relacionamiento, comportamientos, actitudes y capacidades que, fomenten el adecuado relacionamiento con los demás grupos de interés y permitan el cumplimiento del propósito empresarial.

Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Normatividad colombiana



Direccionamiento Estratégico CHEC - Grupo EPM.



Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromisos 12.



Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC.
- Política de Gestión del Talento Humano CHEC.
- Política de Derechos humanos CHEC.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Comunicaciones CHEC.
- Política de RSE.
- Política Ambiental.
- Política de Cero Tolerancia al Fraude, la
- Corrupción y el Soborno



Referentes éticos: Valore corporativos, Código de conducta empresarial.



Compromiso sectorial con la ética Acción Colectiva.



Pacto Global

- Derechos Humanos: Principios 1, 2.
- Prácticas Laborales: Principios 3, 4, 5, 6.
- Anticorrupción: Principio: 10.



Expectativas de lo grupos de interés:

Tema Material: Clima Organizacional.  
Énfasis de Gestión: Claridad organizacional, Adaptabilidad.

## CHEC y el Grupo EPM asumen los compromisos de

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Claridad organizacional:</b> Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de acción clima organizacional 2019</li> <li>● Administración de personas</li> <li>● Relaciones con organizaciones sindicales</li> </ul>
<p><b>Adaptabilidad:</b> Capacidad para aceptar y amoldarse a los cambios de manera flexible y optimista, modificando el propio comportamiento para alcanzar objetivos, incluso cuando las situaciones disruptivas en el entorno o los momentos de estrés puedan conllevar un cierto riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollo humano</li> <li>● Gestión de la seguridad y salud en el trabajo</li> <li>● Gestión del bienestar de los empleados y sus familias</li> <li>● Gestión del desarrollo e innovación</li> <li>● Gestión de los sistemas y las tecnologías de la información (TI)</li> </ul>

Para este reporte el concepto Gente CHEC corresponde con los empleados contratados directamente por la organización.



## GESTIÓN

Tema relevante	Objetivo 2019	Meta 2019	Resultado	Meta 2020
Clima organizacional	Implementar la estrategia de grupos nominales con el 100% de los equipos de trabajo de CHEC, con el fin de obtener información que permita conocer los avances en materia de clima organizacional.	Implementar el 100% de planes de acción por equipo de trabajo	100% de los planes implementados	Realizar seguimiento al 100% de los equipos de trabajo en los cuales se requirió la definición de planes de acción.  Continuar con la implementación del 100% de las estrategias que favorezcan la gestión del clima organizacional.
	Disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el ILI para 2019 de 0,34.	0,34	0,31	Disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el ILI para 2020 de 0,35.

## PLAN DE ACCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL 2019

La medición de clima organizacional en CHEC tiene una periodicidad bianual, realizándose en los años 2015 y 2017, con el fin de identificar las percepciones compartidas de los trabajadores en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales. A partir de los resultados obtenidos en la medición se realiza la gestión del clima organizacional, la cual es un proceso de mejora continua que tiene un impacto directo en la motivación, satisfacción y compromiso afectivo de los trabajadores, incidiendo a su vez en la productividad y el logro del propósito organizacional.

En el año 2019, no se realizó diagnóstico de clima organizacional; sin embargo, este año se aprovechó la metodología de grupos nominales de esta medición para acompañar la entrega de resultados de la medición de riesgo psicosocial aplicada en el 2018, con el objetivo de identificar las percepciones compartidas de los trabajadores que dieran explicación a las variables que presentaron un mayor nivel de riesgo. Por lo anterior, se implementaron 61 grupos de trabajo con 718 trabajadores para identificar percepciones compartidas y continuar promoviendo acciones frente a los resultados de clima organizacional obtenidos en 2018.

## PLAN DE ACCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL 2019

- Aprovechamiento de la metodología de clima organizacional (grupos nominales), para ampliar los resultados de la medición de riesgo psicosocial, con el fin de identificar las percepciones compartidas que permitan explicar los resultados obtenidos.
- Realización de 61 grupos nominales, mediante los cuales fueron impactados 718 trabajadores.
- Formulación de planes de acción integrados de clima organizacional y riesgo psicosocial, con el fin de facilitarle a los equipos la gestión de ambos temas.
- Identificación de compromisos por parte de los integrantes de los equipos de trabajo en relación con su aporte al clima organizacional y la calidad de vida.

El análisis de estas percepciones compartidas permitió obtener un panorama del estado actual del clima organizacional en lo relacionado con las variables apoyo del jefe y trato interpersonal, teniendo en cuenta que sus equivalentes en riesgo psicosocial (liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño), fueron las variables que se indagaron en la mayor parte de los equipos de trabajo por su nivel de riesgo.

Por otra parte, en los equipos de trabajo en los que se obtuvieron percepciones compartidas sobre

- Escuela de liderazgo.
- Redes colaborativas.
- Desarrollo de actuaciones.
- Acompañamiento grupal para el desarrollo de equipos.
- Implementación del modelo de gestión del desempeño y desarrollo.
- Estrategias de comunicación interna (Jornadas de comunicación del Gerente, grupos primarios, mensajes masivos, etc.).

aspectos por mejorar, los mismos trabajadores formularon planes de acción que le apuntan tanto a la gestión del clima organizacional, como a la gestión del riesgo psicosocial, a los cuales se les hará seguimiento en el año 2020, como estrategia para gestionar el clima.

Paralelo a estas acciones realizadas, en el año 2019, se continuó gestionando el clima organizacional mediante estrategias como las siguientes:



### Metas / Retos 2019

- Implementar la estrategia de grupos nominales con el 100% de los equipos de trabajo de CHEC, con el fin de obtener información que permita conocer los avances en materia de clima organizacional.



### Principales logros / resultados 2019

- Se logró al 100% la meta planteada, realizando 61 grupos nominales, mediante los cuales fueron impactados 718 trabajadores.



### Metas / Retos 2020

- En el año 2020 se realizará seguimiento a los equipos de trabajo en los cuales se requirió la definición de planes de acción por obtener percepciones compartidas que implicaran alguna oportunidad de mejora y continuar con la implementación de estrategias que favorezcan la gestión del clima.

Inversión e Impactados	2017	2018	2019
Personas beneficiadas	744	900	718
Inversión COP millones	171	0	0

## Gestión - Claridad Organizacional

La variable claridad organizacional, es una variable estratégica que hace parte de la encuesta de medición del clima laboral e impacta el grupo de interés empleados (Gente CHEC). En esta variable se gestiona el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización. En 2019, se implementa una estrategia de diálogo y comunicación que impacte a toda la organización abordando temas de interés para los empleados.



### Metas / Retos 2019

- Se realizaron las jornadas de comunicación con el gerente y los trabajadores de la empresa, en las que se socializaron temas del contexto energético mundial, nacional y local, de igual manera se expusieron los principales retos y resultados empresariales y se dispuso un momento para conversar con los trabajadores acerca de diferentes temas organizacionales. (Más de 600 trabajadores fueron impactados con estas jornadas).
- Se continuó con el encuentro de jefes y líderes en el que periódicamente se socializan los temas que se deben compartir con los equipos de trabajo. En este espacio participan los 64 jefes y líderes, y en algunas oportunidades se cuentan con invitados especiales.
- Se continuó con la estrategia de grupos primarios que tiene como objetivo bajar la información en cascado y generar espacios de conversación entre los equipos, durante el 2019, los trabajadores que asistieron a grupos primarios reconocen que en estos espacios la información ha sido clara, comprensible, interesante, estratégica y se abordan temas como: Indicadores de trabajo, direccionamiento estratégico, temas generales del negocio, proyectos de empresa, compromisos y logros. Además, manifiestan que son espacios en los cuales pueden interactuar con todas las personas de sus equipos de trabajo, se logra mitigar el rumor y mejorar las relaciones y el ambiente laboral, porque se da una verdadera conversación.
- Se incursionó con “La Tertulia”, un espacio de conversación con el personal operativo de diferentes áreas de CHEC, con el objetivo de fortalecer el capital conversacional de la Empresa, a partir de la interacción entre los participantes, logrando cercanía y confianza entre ellos, y de generando un escenario informativo en el que se socializan temas de interés general, lo que les permite conocer a CHEC, con una visión más amplia y estratégica. Este espacio fue diseñado de manera lúdica bajo la metodología del Lego

Serious Play, que invita a los participantes a abordar de forma productiva diferentes temas organizacionales. A partir de la construcción de dicha metodología fue posible que el personal operativo pudiera expresar y comunicar palabras que a veces no se encuentran o son difíciles de decir. El juego y la imaginación se convirtieron en herramientas claves para comunicar las emociones que trae el día a día, los retos personales y las experiencias que han dejado huella en sus trayectorias personales y profesionales, al estar vinculados a la empresa. Se realizaron tres tertulias en 2019 de los cuales el 100% opinaron que les gustó este espacio de conversación pues reconocen que es un espacio cercano, donde pueden hablar con facilidad. En conclusión, la Tertulia ha cumplido con su propósito de generar un espacio de conversación cercano e integrador entre los invitados y ha facilitado la apertura entre los trabajadores.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Se dificultó la coordinación de las agendas de todos los asistentes, por tal motivo se deben identificar fechas clave para que todos los interesados puedan participar.



### Metas / Retos 2020

- Fortalecer cada uno de los espacios con los que te contamos.

Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	900	1 000
Inversión COP millones	9	88,5

## Gestión - Adaptabilidad

La adaptabilidad es una actuación del grupo EPM la cual impacta el grupo de interés Empleados (Gente CHEC), con esta se gestión se busca fortalecer y mejorar la capacidad para aceptar y amoldarse a los cambios de manera flexible y optimista, modificando el propio comportamiento para alcanzar objetivos, incluso cuando las situaciones disruptivas en el entorno o los momentos de estrés puedan conllevar un cierto riesgo. En 2019 se da continuidad a las iniciativas CINECHEC, redes colaborativas extendidas a profesionales y con el desarrollo de talleres de actuaciones.



### Principales logros / resultados 2019

- Aumento de espacios de acompañamiento para abordar la adaptabilidad en los diferentes equipos.
- Incorporación de la actuación en diferentes temas.
- Identificación de equipos críticos en distinción de adaptabilidad.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Se identifican equipos con lejana concepción de adaptabilidad.

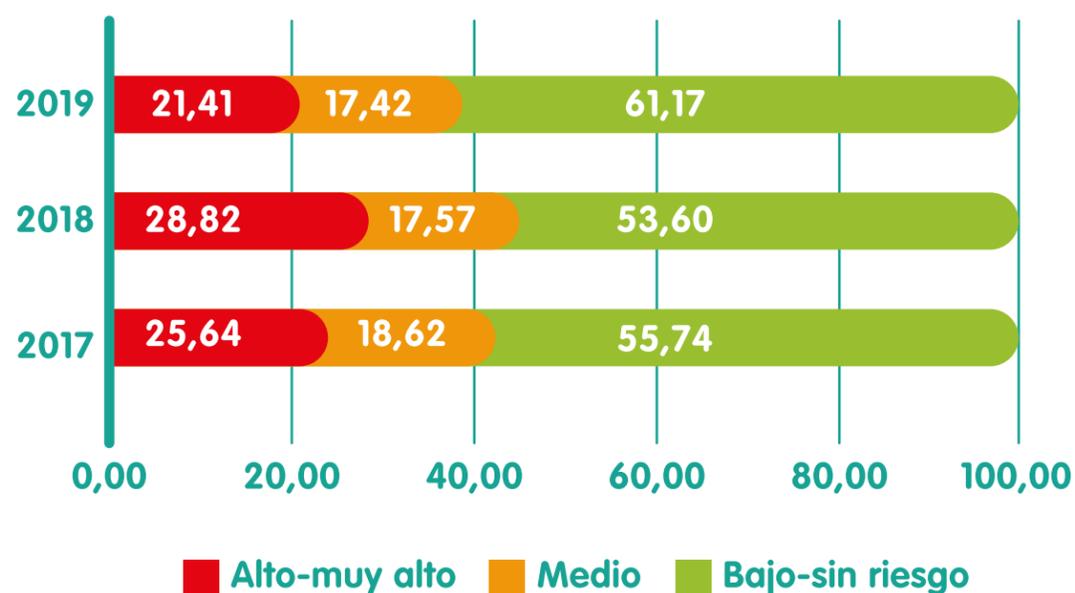


### Metas / Retos 2020

- Continuar movilizando la adaptabilidad y evolución cultural desde las redes colaborativas en directivos, profesionales y comenzar con el nivel asistencial.
- Continuar con Cine CHEC Adaptabilidad e implementar espacios focalizados con los equipos identificados como críticos desarrollando talleres de Adaptabilidad.
- Implementar campaña de visualización de la comunidad de "actuaciones".

Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	900	950

De otro lado, Se realizó la medición de calidad de vida, en la cual participaron 752 trabajadores, obteniendo un resultado de 61,17 evidenciándose un incremento de 7,5 puntos con relación al resultado obtenido en 2018 (53,6%). Dichos resultados superiores al 50%, reafirman que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial Bajo - Sin Riesgo y permiten considerar a CHEC como una empresa sana en materia de riesgo psicosocial.



## ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS

Alineado con la propuesta de valor grupo de interés Gente CHEC – EPM, desde la administración de personal, se propende por administrar la gestión de las personas vinculadas directamente con la empresa, a partir de la implementación de estrategias que permitan mejorar la contribución individual de cada empleado frente a los objetivos organizacionales; todo lo anterior en el marco de la normatividad laboral interna y externa que rige la relación laboral.

La administración de las personas en la empresa, nace con la firma del contrato de trabajo y demás normatividad la cual forma parte integral del mismo, y culmina con la desvinculación,

cualquiera sea la causa que la origina. Durante la vinculación laboral se hacen evidentes aspectos de la administración de personas que se describen en: encargos, promociones de cargo y salario, vacaciones, reconocimiento de salarios y prestaciones económicas legales y extralegales, cumplimiento de obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, procesos disciplinarios y administrativos, atención de solicitudes, asesorías en temas legales, entre otros. Por otro lado, la administración de personas se articula con otros procesos como selección de talentos, aprendizaje, cambio y cultura, y desempeño y desarrollo de las personas.

### Composición de la planta de empleados

CHEC para el periodo 2019, contó con una planta de 994 empleados.

GRI:  
102-7  
102-8

Cargo	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	6	6	12	6	6	12	6	6	12
Profesionales	193	134	327	194	129	323	196	130	326
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	518	121	639	514	118	632	511	118	629
Sostenimiento	29	1	30	27	1	28	26	1	27
<b>Total</b>	<b>746</b>	<b>262</b>	<b>1 008</b>	<b>741</b>	<b>254</b>	<b>995</b>	<b>739</b>	<b>255</b>	<b>994</b>



Empleados por tipo de contrato	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Término Indefinido: Con prestaciones	717	249	715	245	715	245
Término Indefinido: Integral	2	3	2	3	2	3
Término Fijo: con Prestaciones	27	10	24	6	22	7
<b>Total empleados</b>	<b>746</b>	<b>262</b>	<b>741</b>	<b>254</b>	<b>739</b>	<b>255</b>
	<b>1008</b>		<b>995</b>		<b>994</b>	

Indicador	Variables	Unidad	2017	2018	2019
Número de rotación de empleados en el periodo desglosado por edad y género	(Entre 18 y 30 años)	Años	2	5	2
	(Entre 30 y 50 años)	Años	9	9	14
	(Más de 50 años)	Años	18	24	18
	Hombres	Numérica	21	24	25
	Mujeres	Numérica	8	14	9
	<b>Total</b>			<b>29</b>	<b>38</b>

Indicador	Variables	Unidad	2017	2018	2019
Tasa de rotación de empleados en el periodo desglosado por edad y género	(Entre 18 y 30 años)	Años	0,20%	0,50%	0,20%
	(Entre 30 y 50 años)	Años	0,89%	0,90%	1,41%
	(Más de 50 años)	Años	1,79%	2,41%	1,81%
	Hombres	Porcentual	2,08%	2,41%	2,52%
	Mujeres	Porcentual	0,79%	1,41%	0,91%
	<b>Total</b>			<b>2,88%</b>	<b>3,81%</b>



### Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

En el año 2019, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos definidos por el proceso de selección de personal, se llevó a cabo la contratación de 36 nuevos empleados, de los cuales una (1) corresponde a personal mayor de 50 años.

Indicador	Variables	Unidad	2017	2018	2019
Número de nuevas contrataciones laborales en periodo desglosado por edad y género	(Entre 18 y 30 años)	Años	25	7	9
	(Entre 30 y 50 años)	Años	74	17	26
	(Más de 50 años)	Años	7	1	1
	Hombres	Numérica	93	21	24
	Mujeres	Numérica	13	4	12
	<b>Total</b>			<b>106</b>	<b>25</b>



Para el año 2019, se presenta la información discriminada por procesos de selección internos efectivos y no efectivos; empleados ascendidos por decisión de empresa y por concurso interno y modificaciones de contrato derivadas de procesos de selección internos; a su vez se presenta el reporte total de modificaciones de contrato que contienen ascensos y traslados, sin embargo, existen otras condiciones para modificación de contrato las cuales se seguirán reportando de manera discriminada a partir del año 2020.



Personal Ascendido			
Indicadores	2017	2018	2019
<b>Total Personal ascendido</b>	169	41	39
<b>Personal ascendido por decisión de empresa</b>			30
<b>Personal ascendido derivado de proceso de selección</b>			9



Modificaciones de contrato			
Indicadores	2017	2018	2019
Total modificaciones de contrato	263	84	84
Total modificaciones de contrato derivadas de procesos de selección interno y ascensos			16



Procesos de Selección Interno			
Indicadores	2017	2018	2019
Total procesos de selección internos	94	43	45
Procesos de selección efectivos			7
Procesos de selección no efectivos			38

En 2019, en CHEC no se presentaron casos de discriminación, trabajo forzado o trabajo infantil que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.



Rotación de empleados		
2017	2018	2019
2,88%	3,81%	3,42%



Indicadores Retiro de Empleados			
Número Retiros (Personas)	2017	2018	2019
Renuncia por pensión de vejez	9	17	16
Terminación del contrato por justa causa – pensión	0	1	0
Renuncia voluntaria	9	7	12
Desvinculación oficial invalidez	0	0	0
Muerte	3	1	0
Terminación de contrato término fijo	1	8	3
Terminación contrato justa causa	2	1	3
Terminación de contrato sin justa causa	4	0	0
Renuncia pensión de invalidez	1	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>34</b>



## Diversidad en órganos de gobierno y empleados



DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO (DIRECTIVOS)			
DIRECTIVOS	2017-2018-2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de Directivos	12 100%	6 50%	6 50%
Porcentaje de personas en los órganos de gobierno en relación con el total de empleados de la empresa	1,10%	0,60%	0,60%
Número de directivos menores de 30 años		0	
Número de directivos entre 30 y 50 años		5	
Número de directivos mayores de 50 años		7	
Número de directivos pertenecientes a grupos minoritarios		0	

DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO (DIRECTIVOS)			
Profesionales	2017		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de Profesionales	327 100%	193 59%	134 41%
Porcentaje de personas profesionales en relación con el total de empleados de la empresa	32%	19%	13%
Número de profesionales menores de 30 años		19	
Número de profesionales entre 30 y 50 años		208	
Número de profesionales mayores de 50 años		100%	
Número de profesionales pertenecientes a grupos minoritarios		0	

DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO (DIRECTIVOS)			
Profesionales	2018		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de Profesionales	323 100%	194 60%	129 40%
Porcentaje de personas profesionales en relación con el total de empleados de la empresa	32%	19%	13%
Número de profesionales menores de 30 años		9	
Número de profesionales entre 30 y 50 años		207	
Número de profesionales mayores de 50 años		107	
Número de profesionales pertenecientes a grupos minoritarios		0	



DIVERSIDAD DE ORGANOS DE GOBIERNO (DIRECTIVOS)			
Profesionales	2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de Profesionales	326	196	130
	100%	60%	40%
Porcentaje de personas profesionales en relación con el total de empleados de la empresa	32%	19%	13%
Número de profesionales menores de 30 años	11		
Número de profesionales entre 30 y 50 años	207		
Número de profesionales mayores de 50 años	108		
Número de profesionales pertenecientes a grupos minoritarios	0		

Diversidad cargos Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento			
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento	2017		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares	669	547	122
	100%	82%	18%
Porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares en relación con el total de empleados de la empresa	66%	54%	12%
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares menores de 30 años	41		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares entre 30 y 50 años	300		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares mayores de 50 años	298		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares pertenecientes a grupos minoritarios	0		

Diversidad cargos Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento			
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento	2018		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares	660	541	119
	100%	81%	19%
Porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares en relación con el total de empleados de la empresa	66%	54%	12%
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares menores de 30 años	38		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares entre 30 y 50 años	294		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares mayores de 50 años	300		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares pertenecientes a grupos minoritarios	0		

Diversidad cargos Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento			
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento	2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Número y porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares	656	537	119
	100%	82%	18%
Porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares en relación con el total de empleados de la empresa	66%	54%	12%
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares menores de 30 años	32		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares entre 30 y 50 años	309		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares mayores de 50 años	315		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares pertenecientes a grupos minoritarios	0		

## Salarios



405-2  
202-1

Al interior de la empresa, el salario se paga de forma estandarizada en función del cargo, lo que significa que, tanto hombres como mujeres en cargos similares, devengan el mismo salario básico y reciben los mismos beneficios. De otro lado, el salario promedio de los hombres con respecto al de las mujeres, es inferior en razón a que es mayor el número de empleados de género masculino vinculado a la Empresa.

Comparación de salarios CHEC con SMMLV			
Indicadores	Valor 2017 (COP)	Valor 2018 (COP)	Valor 2019 (COP)
SMMLV colombiano	737 717	781 242	828 116
Salario mínimo convencional CHEC	947 339	947 339	1 060 313
SMMLV colombiano	1,28 Veces	1,21 Veces	1,28 Veces
SMMLV colombiano	3,34 Veces	3,17 Veces	3,36 Veces

Comparación salarios por cargos	2017	
	Valor (COP millones)	Salario CHEC / SMMLV
Directivos	11 714 615	15,88 Veces
Profesionales	4 436 991	6,01 Veces
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	1 772 926	2,4 Veces
Sostenimiento	1 186 955	1,61 Veces

Comparación salarios por cargos	2018	
	Valor (COP millones)	Salario CHEC / SMMLV
Directivos	12 416 489	15,89 Veces
Profesionales	4 489 396	5,75 Veces
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	1 769 826	2,27 Veces
Sostenimiento	1 180 818	1,51 Veces

Comparación salarios por cargos	2019	
	Valor (COP millones)	Salario CHEC / SMMLV
Directivos	13 466 347	16,2 Veces
Profesionales	5 044 070	6 Veces
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	1 983 766	2,4 Veces
Sostenimiento	1 319 649	1,6 Veces

En 2019, CHEC entregó de manera directa a sus empleados activos (Gente CHEC), pagos totales por el concepto de salarios y prestaciones sociales un valor de COP 70.894,41 miles de millones.

El salario promedio en 2019, fue 3,36 veces el salario mínimo mensual vigente, superior al valor del 2018, en razón al aumento salarial durante la vigencia 2019, puesto que en el mes de marzo de la presente anualidad se suscribió la nueva convención colectiva de trabajo. Por su parte el salario mínimo convencional de la Empresa, fue 1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra superior a la del año anterior por la razón ya expuesta.

## DESARROLLO HUMANO

Las acciones de desarrollo humano buscan habilitar el talento humano de CHEC, dotándolo de la capacidad necesaria para responder a los retos de la organización en un equilibrio entre las dimensiones laboral, personal y familiar para lo cual se promueven mecanismos de mejora continua a través de procesos de desarrollo buscando reconocer y visibilizar el potencial de las personas en pro de su crecimiento a través del tiempo en la organización y que permita alcanzar el propósito de nuestro Direccionamiento Estratégico.

El Modelo de desarrollo humano en CHEC, tiene como premisa reconocer en el talento humano la capacidad de lograr el verdadero diferenciador como cimiento del logro de la estrategia. Por

ello, mediante la gestión del talento humano, se busca asegurar el desarrollo integral de la gente procurando su bienestar, y propender por un desempeño superior.

Por esta razón cada una de las iniciativas o programas enmarcados en el modelo incluyen análisis e intervenciones integradas para los colaboradores, de tal modo que en un trabajador de CHEC y el equipo de trabajo al que pertenece, podría reconocerse como se articulan mediciones de clima y riesgo psicosocial (calidad de vida), con proceso de desarrollo de habilidades técnicas y relacionales de las personas (desarrollo del talento), que se refleje en los resultado individuales y colectivos (desempeño), modificando cada vez más las necesidades de talento (planeación).



### Metas / Retos 2019

- Implementación por etapas del diseño metodológico para la identificación de cargos y conocimientos críticos, (este reto se planifica para cuatro años).
- Lograr la transformación cultural a partir de las conversaciones entre las personas, con el fin de generar corresponsabilidad para el logro de los propósitos organizacionales haciéndose cargo del propio estar y actuar en la organización (estimado hasta 2022).



### Principales logros / resultados 2019

- Se realizó aplicación de la metodología de cargos críticos al 35% de los equipos de trabajo de la organización (17 de 49). Así mismo se impactaron dos áreas como Asuntos legales y Secretaria general y Auditoría. En estos se analizaron las diferentes vulnerabilidades y contribuciones del cargo, así como los posibles planes de acción que se podrían gestionar para dar respuesta a los cargos que fueron identificados como críticos.
- Se desarrolló el programa de redes colaborativas incorporando a 10 grupos de profesionales y aumentando los grupos de líderes, movilizandando la transformación como un proceso que sucede en el interior del individuo.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- No disponibilidad de facilitadores para el tema definido en el plan de aprendizaje en la Subgerencia de Distribución para la identificación de redes de cable operadores, la búsqueda se realizó a nivel local, regional y nacional sin encontrar respuesta y quedando el tema pendiente de ejecución por segundo año consecutivo.



### Metas/Retos 2020

- Ampliar el nivel de cobertura de la estrategia Redes Colaborativas a los demás profesionales y asistentes invitándolos a la reflexión- acción-individual del propio aporte en la organización.
- Lograr la transformación cultural a partir de las conversaciones entre las personas, con el fin de generar corresponsabilidad para el logro de los propósitos organizacionales haciéndose cargo del propio estar y actuar en la organización (estimado hasta 2022).
- Continuar con el plan de desarrollo individual en el liderazgo CHEC, con foco en el fortalecimiento del conocimiento de sí mismo.
- Continuar con la realización del 100% de los entrenamientos programados y ajustados a temas de la gestión que se requiere en cada cargo.

## Media de horas de formación al año por empleado



404-1  
EU-14

Durante el año 2019, se evidencia una ejecución del 89% del plan de aprendizaje de la vigencia, dentro del cual se gestiona el compromiso de la organización con el fortalecimiento de las competencias actuales requeridas en el desempeño de los cargos, el fortalecimiento de los perfiles del trabajador acorde con las exigencias y tendencias del mercado y el aporte para mejorar la aptitudes y empleabilidad de sus trabajadores.

Para el presente año, se evidencia un incremento del 75% en el número total de horas de capacitación empleado, este incremento se justifica en las solicitudes de eventos de formación de las diferentes áreas dando respuesta a las necesidades propias de la gestión de los cargos que ocupan como de las actualizaciones y tendencias en las que ha estado incurriendo la organización. De igual forma se presentó una variación en la participación en eventos de aprendizaje ofertados

por el mercado, con un incremento del 60% en el número de horas registradas para el año 2019.

Con respecto a la ejecución presupuestal se evidencia un cumplimiento del 74%, lo que representa un aumento de 4 puntos porcentuales con respecto al año inmediatamente anterior, esta situación se origina por la búsqueda de eficiencias, donde acciones como alianzas con entidades formativas, aprovechamiento del conocimiento de las filiales del Grupo EPM y multiplicación del conocimiento a través de talento humano CHEC fueron privilegiadas para dar continuidad con los procesos de desarrollo del talento humano, de modo que los diferentes requerimientos normativos, proyectos e iniciativas que se adelantan en la organización sigan dando respuesta a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Indicadores	2017	2018	2019
Número de eventos de aprendizaje realizados	415	335	297
Horas totales de capacitación	60 418	46 954	62 271
Número de posgrados aprobados para la vigencia	11	4	9
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	5	2	2
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	1 128,7	528	575
Ejecución presupuestal (%)	88%	70%	74%
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional	98%	99%	89%

$$\text{Media de horas de formación por trabajador} = \frac{\text{Número total de horas de formación proporcionadas a los empleados}}{\text{Número total de empleados}}$$

$$63 \text{ Horas} = \frac{62.271}{994}$$

Las horas de formación promedio hombre son superiores a la de las mujeres en razón de que el número total de empleados hombres es mayor al de las mujeres. Los procesos de formación de CHEC, se realizan y soportan sobre las habilidades y competencias que requieren los cargos, independientes del género de la persona que lo ocupe.

Indicadores por sexo	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas capacitación / empleado promedio por sexo	45	15	60	36	11	47	74	25	99

## Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición



402-2  
EU-14

Las acciones de capacitación, formación y entrenamiento que son orientadas a los colaboradores de la organización tienen como foco principal los niveles y conocimientos requeridos por el cargo en lo que concierne a educación formal y no formal, llamado hoy (educación para el desarrollo humano y el trabajo y educación informal). Dichas exigencias implican perfiles educativos que van desde bachillerato hasta estudios de posgrados, estos perfiles se convierten en el referente de las acciones de cierre de brechas y de desarrollo humano que realiza la

organización durante cada vigencia, es por esta razón que inversiones en primaria y secundaria no son tan comunes ya que las personas que actualmente requieren este nivel educativo para sus cargos lo tienen un 90% de la población, igual sucede para la formación técnica donde el indicador de cumplimiento es equivalente al 93%.

Si bien, aún existen brechas para llegar al cumplimiento de los perfiles definidos por la empresa, para los trabajadores (gente Chec), que hoy se encuentran adscritos a estos cargos,

participar en acciones de educación formal se maneja como un tema totalmente voluntario. Ya que esta decisión debe ser una motivación personal y profesional. Con base en estas estadísticas hoy CHEC, promueve el desarrollo de capacidades humanas de la cualificación de su personal a través del subsidio educativo para estudio de posgrado, en el 2019 se continuó con el apoyo de los diferentes estudios que vienen en marcha y se aprobaron 9 nuevas solicitudes de posgrado, estando por encima en cinco (5) estudios de posgrado con respecto a la aprobación del 2018, se evidencia interés de la organización y de sus trabajadores por el desarrollo de programas

educativos que favorezca la ampliación y desarrollo de nuevos conocimientos que les permitan la profundización e investigación de campos específicos relacionados con el que hacer de sus cargos

Con respecto a las inversiones realizadas en educación formal en el nivel tecnológico, durante el año 2019, se continuo con el subsidio de dos (2) nuevos trabajadores que voluntariamente accedieron a esta opción para realizar cierre de brechas con respecto al nivel educativo requerido por sus cargos.

Programas de Capacitación	Personas Beneficiadas		
	2017	2018	2019
Informática Básica	2	0	0
Habilidades Administrativas	717	764	368
Contenidos propios	1 002	965	1 006
<b>Total</b>	<b>1 721</b>	<b>1 729</b>	<b>1 374</b>

## Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



La gestión del desempeño de las personas en CHEC, continuó en 2019 con la implementación de la valoración en el aplicativo HCM, acorde con la metodología denominada compromisos de desempeño cuyas estrategias de implementación avanzan cada año desde 2015. En el año 2015, se realizó la divulgación y valoración exclusiva de jefes y líderes; en 2016, se amplió la valoración de desempeño al total de la población CHEC. En ambos años con adaptación de aplicativo anterior (SGI), cuyos campos se ajustaron a la nueva metodología. En 2019, se valoraron los compromisos definidos y ejecutados en 2018.

directamente a los empleados (Gente CHEC), y que suman el 80% para su valoración anual. Estos son asignados individual y colectivamente, lo que promueve que grupos de empleados articulen sus esfuerzos hacia propósitos comunes. Por otro lado, se valoran actuaciones, estas son: modos de hacer las cosas y estilos de relacionarnos que dan cuenta de la cultura y los valores del Grupo empresarial, este tipo de compromisos suman el 20% para la valoración final del desempeño. Valorar el desempeño de los colaboradores permite la alineación de las contribuciones individuales y colectivas con los objetivos organizacionales, a la vez que facilita la evolución del trabajador en sus habilidades y destrezas, ya que el ciclo de desempeño promueve la autogestión, el acompañamiento y la pro alimentación a través de un ejercicio conversacional permanente entre líderes y colaboradores. A partir de la conversación, las personas pueden identificar mejoras posibles en el desarrollo de sus actuaciones, de acuerdo al nivel de dominio sobre las mismas.

Actualmente el propósito de gestión del desempeño de las personas conserva la finalidad de alinear las contribuciones individuales y colectivas con los objetivos organizacionales, contribuyendo a la mejora continua de los empleados (Gente CHEC) a partir de dos tipos de compromisos: de resultados y de actuaciones. Los compromisos de resultado corresponden a indicadores estratégicos, de proceso y de proyectos, que son asignados

Inversión CHEC apoyo para educación formal y no formal empleados (Gente CHEC)			
Beneficiarios	Inversión COP millones		
	2017	2018	2019
Tecnológica	4	5	4
Profesional	0	0	0
Especialización	40	44	4
Maestría	54	46	3
Doctorado	0	0	0
Plan Aprendizaje	1 031	434	564
<b>TOTAL COP Millones</b>	<b>1 129</b>	<b>528</b>	<b>575</b>

Las habilidades administrativas o gestiones administrativas en CHEC son entendidas como aquellas que promueven el entendimiento de la estrategia, actuaciones, ética y valores, gestión humana, inducción, liderazgo y sistemas de información nuevos modelos, así como el apalancamiento de los diferentes sistemas de gestión. Es por esta razón que CHEC anualmente a través sus acciones de educación tipo institucional, promueve la participación de los trabajadores (Gente CHEC), en formaciones de este tipo, de modo que se propenda por la incorporación del mejoramiento continuo. Para el año 2019 se evidencia una disminución entendiendo que las acciones de formación de Seguridad y Salud en Trabajo, Ambiental, Cambio y Cultura y Riesgos se incluyeron en el indicador contenidos propios.

El primer semestre de 2019 se realizó en CHEC la valoración de resultados (indicadores), y actuaciones de 950 empleados, la valoración es una actividad en que se calcularon indicadores 2018 y se asimiló a la fase de valoración en HCM. Aunque se valore en estas fechas, la gestión corresponde al año 2018.

Para el primer trimestre del 2020 se espera realizar valoración de 984 empleados que cargaron durante el 2019, sus compromisos en el sistema HCM, la gestión a valorar corresponde por tanto a la realizada entre el enero y diciembre de 2019.

Con relación a la valoración de desempeño realizada en 2018, se valoraron 950 empleados entre enero y abril de 2019 identificando 45 personas sin documento de rendimiento, debido a las siguientes causas:

Incapacidad prolongada.	10
Licencia.	1
Nuevos Ingresos.	17
Retirados.	5
Permiso sindical permanente.	3
Sin documento de rendimiento.	6

A continuación, se relacionan las personas que cuentan con compromisos 2019 para ser valoradas:

Empleados que Reciben Evaluaciones Regulares del Desempeño y de Desarrollo Profesional						
Indicador	2017		2018		2019	
	#	%	#	%	#	%
Empleados evaluados en su desempeño	910	90%	974	98%	984	99%

## GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CHEC, consciente de la importancia de proporcionar ambientes de trabajo seguros, mejorar las condiciones de trabajo y gestionar la prevención y control de accidentes y enfermedades de origen laboral para sus empleados en el marco de la legislación vigente aplicable, ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión de la

Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, como herramienta para desarrollar la política y objetivos, y por consiguiente las acciones correspondientes, enmarcadas en las necesidades de la organización, de manera estructurada, sistemática y controlada en las fases de planificación, implementación, operación, y verificación que implementadas de

forma adecuada permitirá el logro de los objetivos planteados, y su evolución en el tiempo a través de procesos de mejora continua, con los que está comprometida la alta dirección.

Adicionalmente, desde el proceso de seguridad y salud en el trabajo se gestiona la medición de riesgo psicosocial para lo cual la empresa realiza anualmente medición de este riesgo a través de la herramienta avalada por el Ministerio de Trabajo. La gestión que se deriva de dicha medición se

ejecuta en las actividades que realizan en conjunto los equipos de trabajo Desarrollo Humano y Organizacional y Calidad de vida.

Con el fin de precisar la información reportada, los datos presentados en el marco de los estándares GRI 403-1 a 403-10, tienen un alcance en lo relacionado a trabajadores (trabajadores de contratistas), a los trabajadores que hacen parte del contrato temporal de CHEC y quienes prestan servicios en instalaciones de la empresa.



### Metas / Retos 2019

- Continuar con los planes de acción definidos para la implementación del SG SST, que permitan mantener o mejorar la valoración.
- Disminuir la tendencia de la accidentalidad de la empresa a través de acciones que permitan mitigar los riesgos tanto reales como potenciales y obtener un Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,37.



### Principales logros / resultados 2019

- De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 0312 de 2019, CHEC ha desarrollado una nueva autoevaluación basada en los estándares mínimos con fecha de 03 de diciembre de 2019, a través del aplicativo diseñado por la Administradora de Riesgos Laborales ARL Colmena Seguros que contiene el anexo técnico de la citada resolución. Los resultados son obtenidos a partir de la autoevaluación de los 60 estándares mínimos legales que debe cumplir el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, pasando de un resultado de cumplimiento del 86% (2018), al 89% - Aceptable (2019).
- Se evidencia una disminución tanto en la frecuencia como en la severidad de la accidentalidad, logrando obtener un Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,31 estando por debajo de la meta (0,37) con un cumplimiento del 119%.



## Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Se presentan nuevos requerimientos normativos o cambios normativos (Resolución 5018/2019 y Resolución 2404/2019, entre otras), que generaran adecuaciones en las instalaciones, cambios en la formación de personal, nuevas estrategias de intervención del riesgo y cambios en la operación de los negocios.



## Metas/Retos 2020

- Continuar con la gestión de la propuesta de seguridad basada en comportamientos para desarrollar habilidades y técnicas de reducción de errores críticos, considerando los estados comportamentales inherentes al ser humano y que busquen movilizar a los trabajadores en autogerenciables con respecto a los riesgos que se encuentran expuestos.
- Continuar con la implementación de estrategias que permitan mantener y/o disminuir la tendencia de la accidentalidad de la empresa a través de acciones que permitan mitigar los riesgos tanto reales como potenciales, cumpliendo con la meta planteada del ILI 2020 de 0,35.



## Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de CHEC, ha sido formulada por la alta dirección y expresa el compromiso de la organización frente a la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de lineamientos, que corresponden al punto de partida para la formulación de objetivos, planes, programas, sistemas y sus actividades. A su vez, la política de Seguridad y Salud en el Trabajo, es evaluada anualmente en revisión por la dirección, con el fin de establecer si se cumple y sigue siendo pertinente.

CHEC, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de sus empleados (Gente CHEC), de los contratistas y sus trabajadores. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente CHEC; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.

En lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), CHEC ha implementado dicho sistema con base en requerimientos legales colombianos sobre la materia. En el año 2019, la empresa

realizó autoevaluación del cumplimiento en la implementación de los 60 estándares mínimos legales dispuestos en la Resolución 0312 de 2019, obteniendo un resultado de cumplimiento del 89% - Aceptable y logrando un avance de 2 puntos respecto al resultado 2018.

Resolución 0312 de 2019			
CAPÍTULO III. ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CLASIFICADAS CON RIESGO I, II, III, IV o V Y DE CINCUENTA (50) o MENOS TRABAJADORES CON RIESGO IV o V			
Artículo 16. Estándares Mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores			
ITEMS			
1	Asignación de una persona que diseñe e implemente el Sistema de Gestión de SST	11	Curso Virtual de capacitación de cincuenta (50) horas en SST
2	Asignación de responsabilidades en SST	12	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
3	Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en SST	13	Objetivos de SST
4	Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral	14	Evaluación Inicial del Sistema de Gestión
5	Identificación de trabajadores que se dediquen en forma permanente a actividades de alto riesgo y cotización de pensión especial	15	Plan Anual de Trabajo
6	Conformación y funcionamiento del COPASST	16	Archivo y retención documental del Sistema de Gestión de SST
7	Capacitación de los integrantes del COPASST	17	Rendición de cuentas
8	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral	18	Matriz legal
9	Programa de capacitación anual	19	Mecanismos de comunicación
10	Inducción y reinducción en SST	20	Identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios
21	Evaluación y selección de proveedores y contratistas	21	Evaluación y selección de proveedores y contratistas
22	Gestión del cambio	22	Gestión del cambio
23	Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores	23	Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores
24	Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud	24	Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud
25	Perfiles de cargos	25	Perfiles de cargos
26	Evaluaciones médicas ocupacionales	26	Evaluaciones médicas ocupacionales
27	Custodia de las historias clínicas	27	Custodia de las historias clínicas
28	Restricciones y recomendaciones médico laborales	28	Restricciones y recomendaciones médico laborales
29	Estilos de vida y entorno saludable	29	Estilos de vida y entorno saludable
30	Servicios de higiene	30	Servicios de higiene

Resolución 0312 de 2019			
CAPÍTULO III. ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CLASIFICADAS CON RIESGO I, II, III, IV o V Y DE CINCUENTA (50) o MENOS TRABAJADORES CON RIESGO IV o V			
Artículo 16. Estándares Mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores			
ITEMS			
1	Asignación de una persona que diseñe e implemente el Sistema de Gestión de SST	11	Curso Virtual de capacitación de cincuenta (50) horas en SST
2	Asignación de responsabilidades en SST	12	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
3	Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en SST	13	Objetivos de SST
4	Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral	14	Evaluación Inicial del Sistema de Gestión
5	Identificación de trabajadores que se dediquen en forma permanente a actividades de alto riesgo y cotización de pensión especial	15	Plan Anual de Trabajo
6	Conformación y funcionamiento del COPASST	16	Archivo y retención documental del Sistema de Gestión de SST
7	Capacitación de los integrantes del COPASST	17	Rendición de cuentas
8	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral	18	Matriz legal
9	Programa de capacitación anual	19	Mecanismos de comunicación
10	Inducción y reinducción en SST	20	Identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios
21	Evaluación y selección de proveedores y contratistas	21	Evaluación y selección de proveedores y contratistas
22	Gestión del cambio	22	Gestión del cambio
23	Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores	23	Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores
24	Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud	24	Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud
25	Perfiles de cargos	25	Perfiles de cargos
26	Evaluaciones médicas ocupacionales	26	Evaluaciones médicas ocupacionales
27	Custodia de las historias clínicas	27	Custodia de las historias clínicas
28	Restricciones y recomendaciones médico laborales	28	Restricciones y recomendaciones médico laborales
29	Estilos de vida y entorno saludable	29	Estilos de vida y entorno saludable
30	Servicios de higiene	30	Servicios de higiene

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) de CHEC, cubre al 100% de los empleados (Gente CHEC), así como trabajadores de contratistas que operan al interior de los diferentes centros de actividad definidos por la empresa (sede administrativa principal - estación Uribe, embalses, centrales de generación, predios de conservación y reserva forestal, bodegas, centros de control y subestaciones) ubicados en el área de influencia CHEC.

**Tipos de actividades:** La clasificación de los equipos de trabajo en CHEC se establece con base en el enfoque de las actividades a realizar, así: administrativas y operativas. A continuación, se presentan de manera general los principales tipos de actividad adelantadas por empleados y contratistas de CHEC:

**● Actividades administrativas:**

- Actividades relacionadas con la planeación del trabajo, de alto contenido analítico y/o asociados a dependencias que deben gestionar diversidad de temas.
- Orientados a trabajos complejos y no repetitivos.

**● Actividades operativas:**

- Actividades de carácter operativo y/o de trabajo en campo.
- Manejan alto volumen de transacciones.
- Orientados a tareas con diversos grados de complejidad, pero repetitivas y usualmente estandarizadas.

Adicionalmente la empresa asegura al 100% de sus empleados a través de un contrato con una empresa Administradora de Riesgos Laborales – ARL.

pactadas. Sin embargo, en materia de capacitación y formación sobre temas de seguridad y salud en el trabajo, la empresa involucra a sus contratistas según lo establecido en la ley.

Por normatividad colombiana los contratistas y sus trabajadores son responsables y autónomos en la implementación de su SG SST, para lo cual CHEC a través de cláusulas contractuales exige la implementación y cumplimiento de la normatividad vigente en la materia; para ello a través de las acciones de interventoría, hace seguimiento, verifica y evalúa el cumplimiento de las cláusulas

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), de CHEC, se soporta en la estructura de procesos establecida en su Sistema de Gestión Integral – SGI, a través del cual, se establece el seguimiento continuo, la actualización, las mejoras y el desempeño del SG SST, en el marco de la certificación ISO9001:2015

Tipo de Actividad	Lugares de trabajo controlados por la organización	Tipo de Trabajador 2019							
		Gente CHEC Empleados		Trabajadores Temporales		Trabajadores de Contratista		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%
Administrativa	Sede Administrativa Principal (Estación Uribe), Oficinas de atención	526	53%	21	58%	N.A	N.A	547	53%
Operativa	Sede Administrativa Principal (Estación Uribe), Embalses, Centrales de Generación, Predios de Conservación y Reserva Forestal, Centros de Control, Subestaciones, Bodegas	468	47%	15	42%	N.A	N.A	483	47%

Tipo de profesionales de la salud y la seguridad en el trabajo responsables de los sistemas de gestión

Nivel de Formación (Técnico, Tecnólogo, Profesional )	Cargo	2019	
		Categoría Laboral	
		Empleado (Gente CHEC)	Consultor (EPS, ARL, Otro)
Profesional	Profesional 3 Riesgos laborales	x	
Profesional	Profesional 3 Riesgos laborales	x	
Profesional	Profesional 3 Riesgos laborales	x	
Profesional	Profesional 3 Riesgos laborales	x	
Profesional	Profesional 2 Riesgos laborales	x	
Profesional	Profesional 2 Medicina laboral	x	
Profesional	Profesional 2 Riesgos laborales	x	
Profesional	Líder de equipo calidad de vida	x	
Tecnólogo	Asistente 2 Riesgos laborales	x	
Técnico	Auxiliar Técnico 2 Riesgos laborales	x	
Profesional	Asesor ARL - Psicólogo		x
Profesional	Asesor ARL - Fisioterapeuta		x
Profesional	Asesor ARL – Ingeniero Industrial		x
Profesional	Asesor ARL – Médico laboral		x
Profesional	Asesor ARL – Médico auditor		x
Tecnólogo	Asesor ARL - APH		x
Profesional	Asesor ARL – ingeniero electricista		x
Profesional	Asesor ARL – ingeniero químico		x

## Capacitación en salud y seguridad a empleados CHEC

Capacitación en salud y seguridad a empleados CHEC			
Indicadores	2017	2018	2019
Horas de capacitación	23.525	17.810	16.308
Total horas / hombre capacitado	32	21	17
Total Personal ascendido	728	853	936

## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes



CHEC cuenta con un procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, consolidada en una matriz que se desarrolla bajo la metodología de gestión integral del riesgo, definida para el grupo. El esquema priorizado de riesgo potencial se puede resumir de la siguiente manera, destacando los riesgos con mayor nivel de valoración, tanto Extremos como Altos, que corresponden a aquellos que deben ser intervenidos en forma inmediata y por lo tanto se deben tomar acciones para mejorar o rediseñar los controles existentes o diseñar nuevos controles con intervención de alta prioridad o tomarlas en el corto plazo respectivamente. La totalidad de riesgos valorados prioritarios, deben ser intervenidos en los sistemas, planes y programas definidos en el SGSST y desplegados a través del plan anual de trabajo, relacionados en la definición de controles de la matriz IPEVAR.

Para CHEC, es indispensable garantizar que todos los trabajadores independientes de la forma de contratación puedan ejercer su derecho a la comunicación, participación y consulta en lo relacionado a Seguridad y Salud en el Trabajo y con miras a la mejora continua, para lo cual ha implementado los siguientes mecanismos de participación, comunicación y consulta:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comité de convivencia laboral.
- Aplicativo reporte de condiciones de seguridad y salud, accidentes e incidentes laborales y solicitudes de apoyo
- Estrategia definida en servicios corporativos, Acércate.
- Correos electrónicos, llamadas telefónicas y solicitudes verbales directas, las cuales son atendidas por el equipo de calidad de vida en el proceso de seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente, los trabajadores son informados, durante la inducción y reinducción, de los diferentes mecanismos para realizar consultas, comunicaciones y solicitudes relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

CHEC, con el fin de realizar el seguimiento a los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, ha desarrollado mecanismos para el reporte, registro, investigación e implementación de acciones de mejora, para realizar seguimiento a los casos presentados, análisis del comportamiento de la accidentalidad y enfermedad laboral e implementación de medidas que permitan la prevención de nuevos eventos no deseados que pudiesen poner en riesgo la seguridad y la salud de los trabajadores.

Se ha definido una metodología y un procedimiento para la Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, el cual está implementado e incluye y contempla:

- Actividades rutinarias y no rutinarias.
- Actividades de todas las personas que tienen acceso a los sitios de trabajo.
- Contratistas y visitantes.
- Los peligros que se originan fuera del lugar de trabajo y afectan la Seguridad y Salud de los trabajadores.
- Instalaciones, equipos, máquinas y materiales utilizados en el lugar de y trabajo.

La Matriz de Identificación de Peligros, control de riesgos y determinación de controles, es actualizada cuando se generan o proponen cambios en la organización que requieran de la actualización, cuando ocurren incidentes y accidentes de trabajo o enfermedades laborales y se identifica la necesidad de incluir controles, adicionalmente con los hallazgos identificados en las visitas de inspección y de manera general se revisa anualmente. En la identificación de Peligros, control de riesgos y determinación de controles se contempla en el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo.

## Servicios de salud en el trabajo



Los planes, programas y sistemas definidos por CHEC, para el SGSSST, se mantienen y se documentan en manuales, programas, planes, procedimientos e instructivos que son desarrollados mediante la ejecución del plan anual de trabajo. Dicha información se custodia con base en directrices de protección de datos personales, establecidos por la normatividad colombiana, la cual es aplicable a la información de empleados CHEC, así como de exigencia contractual para el 100% de los contratistas.

Mediante la promoción de la salud y prevención de la enfermedad se logra identificar y hacer seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores, a través de análisis de

ausentismo, valoraciones médicas ocupacionales, diagnósticos de condiciones de salud y reportes de condiciones de salud por morbilidad sentida y desarrollar las actividades de intervención, reubicación y rehabilitación, en el marco del Sistema de Gestión de la SST. Adicionalmente se desarrollan acciones de información, educación y comunicación en salud, dirigidas a la modificación de comportamientos, para el logro de estilos de vida saludable y el fomento del auto-cuidado, así mismo acciones que eviten la aparición de enfermedades y disminuya la progresión de las ya existentes a través de la detección e intervención de los factores de riesgos y de los factores protectores de la salud.

## Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo



Para CHEC, es indispensable garantizar que todos los trabajadores independientes de la forma de contratación puedan ejercer su derecho a la comunicación, participación y consulta en lo relacionado a Seguridad y Salud en el Trabajo y con miras a la mejora continua, para lo cual ha implementado los siguientes mecanismos de participación, comunicación y consulta:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comité de convivencia laboral.
- Aplicativo reporte de condiciones de seguridad y salud, accidentes e incidentes laborales y solicitudes de apoyo.
- Estrategia definida en servicios corporativos, Acércate.
- Correos electrónicos, llamadas telefónicas y solicitudes verbales directas, las cuales son atendidas por el equipo de calidad de vida en el proceso de seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente, los trabajadores son informados, durante la inducción y reintroducción, de los diferentes mecanismos para realizar consultas, comunicaciones y solicitudes relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo y se cuenta de manera anual con la participación y compromiso de todos los niveles de la empresa en la identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos.

### Representación de los empleados en comités formales empleado-empresa de salud y seguridad

El 100% de los empleados de CHEC (994 en el año 2019), se encuentran representados en su totalidad en los comités empresariales de Salud y Seguridad en el Trabajo SST.

La convención colectiva de trabajo vigente en CHEC incluye como beneficios convencionales aspectos relacionados con la salud y seguridad de los empleados y sus familias, los cuales son adicionales a los establecidos por las leyes colombianas, y corresponden a:



## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo



CHEC, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de sus empleados, de los proveedores y contratistas, promoviendo la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Para ello realiza entre diferentes acciones, la inducción y reintroducción a sus trabajadores y a los contratistas identificados con riesgos críticos, es decir que tienen relación

directa con la actividad económica de empresa, esta se realiza en diferentes escenarios como son: Jornadas de salud, inducción a la empresa (ingreso de trabajadores), acompañamiento a contratistas (a través de interventores), entre otros. Los procesos de formación que se adelantan con contratistas se realizan de manera gratuita.

A su vez las necesidades de formación se

establecen a partir de los aspectos que se determinan de carácter obligatorio en la normatividad vigente, así como del análisis resultante y planes de mejora asociados a la medición anual del índice de Lesiones Incapacitantes – ILI. Es de resaltar que todos los procesos de formación cuentan con evaluaciones de apropiación de conocimientos (entrada y salida), así como de adopción e implementación cuando el tema lo requiere.

Capacitación en salud y seguridad a empleados (Gente CHEC) CHEC			
Indicadores	2017	2018	2019
Horas de capacitación	23.525	17.810	16.308
Total horas / hombre capacitado	32	21	17
Total Personal ascendido	728	853	936

Capacitación en salud y seguridad a trabajadores de contratistas CHEC			
Indicadores	2017	2018	2019
Horas de capacitación	1.646	883	1.496
Total horas / hombre capacitado	6	3	3
Total Personal ascendido	279	270	566

## Fomento de la salud a los trabajadores

**CHEC promueve las siguientes iniciativas con el fin de fomentar la salud en sus empleados (gente CHEC)**

**PROGRAMAS DE FOMENTO DE LA SALUD Y EL DEPORTE:** Promueve la recreación y el deporte facilitando espacios para el esparcimiento, la integración, los estilos de vida saludable, la mitigación del riesgo de accidente deportivo, los desórdenes metabólicos y el manejo de estrés; en condiciones seguras y técnicamente adecuadas, con el fin de fomentar la calidad de vida; aumentando la conciencia y el autocuidado

### Actividad física

- Talleres de mente y cuerpo con enfoque desde riesgo psicosocial.
- Clases especiales.
- Acompañamiento en torno a condición física gimnasio estación Uribe y localidades.
- Actívate (yoga, bailoteando, hora cardiosaludable).
- Jornadas deportivas y recreativas zonales.

### Deportes

- Cursos de formación deportiva.
- Practica orientada a la natación.
- Acompañamiento Orcas (equipo de natación de trabajadores y sus familias).
- Entrenamientos de selecciones deportivas.
- Jornadas deportivas recreativas en diferentes disciplinas.
- Jornadas deportivas selectivas en diferentes disciplinas.
- Comité de deportes.

**Programa Madrugadores:** en el año 2019, dando respuesta a las nuevas dinámicas laborales y necesidades de los trabajadores CHEC se da apertura a una nueva franja horario de 6:00 de la mañana para los servicios de piscina y uso de gimnasio.

**Grupo recreativo de Triatlón:** en el año 2019, se ofertan nuevas tendencias para el deporte y para los diferentes estilos de aprovechamiento del tiempo libre de los trabajadores CHEC, dando apertura al grupo recreativo de triatlón y espacios para la práctica deportiva competitiva y recreativa.

De igual forma se implementan algunos de los programas y servicios voluntarios de fomento de la salud son los programas para el abandono del tabaquismo, el asesoramiento sobre la dieta, la oferta de comidas sanas en el casino, los programas de reducción del estrés, el acceso a un gimnasio o los programas para ponerse en forma. Los programas y servicios adquieren un carácter voluntario cuando no establecen objetivos personales obligatorios y cuando los incentivos, si se ofrecen, no se vinculan con las decisiones de la organización en lo que respecta al empleo o la relación con los trabajadores. Dichas estrategias también hacen parte de las iniciativas de bienestar laboral.



## Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales



Estrategia de proyección social y educativa denominada CERCANÍA, a través de la cual:

- En el municipio de Dosquebradas (Risaralda), desarrollo una jornada de capacitación para empresarios sobre seguridad y salud en el trabajo.
- En los municipios de Manzanera, Pueblo Rico, La Virginia y Marmato se realizó capacitación a las comunidades en manejo de infraestructura eléctrica en situaciones de riesgo.

Formación sobre Salud y Seguridad en el trabajo, requisitos en procesos de contratación durante el encuentro de proveedores y contratistas realizado en el mes de octubre 2019.

## Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), de CHEC cubre al 100% de los empleados (Gente CHEC), así como trabajadores de contratistas que operan al interior de los diferentes centros de actividad definidos por la empresa. Teniendo en cuenta que el proceso SST de CHEC es transversal a toda la organización, éste es objeto de auditorías internas y externas de calidad (ISO 9001:2015), ambiental (ISO14001:2015), activos fijos (ISO 55001:2015), SG-SST (Resolución 0312 de 2019), auditoría ARL, Ministerio de trabajo, entre otros. La información de contratistas a continuación presentada, corresponde sólo a trabajadores temporales.



Trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización	2019			
	Empleados (Gente CHEC)		Trabajadores de contratista (Temporales)	
	#	%	#	%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos	1.070	100%	36	100%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos sujeto a auditoría interna.	1.070	100%	36	100%
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	1.070	100%	36	100%

## Lesiones por accidente laboral



En el año 2019, Se evidencia una disminución tanto en la frecuencia como en la severidad de la accidentalidad, logrando obtener un Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,31 estando por debajo de la meta (0,37). con un cumplimiento del 119%. Lo anterior gracias a la estrategia de intervención de la accidentalidad, teniendo como prioridad la población objeto donde se presentó mayor accidentalidad en el 2018 y enfocada en el análisis de riesgos, educación y sensibilización en autocuidado por medio de la campaña de comunicación "Mi seguridad es mi compromiso - A mí no me pasa" y así como de la estrategia de prevención con fundamento en la Seguridad basada en el comportamiento.

### Tipo de Accidentes Ocurridos en empleados (Gente CHEC)

	Tipo de accidente ocurridas en empleados									
	Tipo de accidente	2017			2018			2019		
		# Hombres	# Mujeres	% Total	# Hombres	# Mujeres	% Total	# Hombres	# Mujeres	% Total
No mortales	Amputación o enucleación	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Conmoción o trauma interno	-	-	-	2	-	2.4	-	-	-
	Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia	2	-	2,82	1	2	3.6	-	-	-
	Fractura	1	-	1,41	3	-	3.6	3	-	4,69
	Golpe, contusión o aplastamiento	10	3	18,31	23	1	28.9	20	-	31,25
	Herida	5	-	7,04	4	-	4.8	6	1	10,94
	Quemadura (eléctrico alta tensión)	4	-	-	5,63	-	-	-	-	-
	Torcedura, esguince o desgarro muscular	25	2	38,03	24	4	33.7	15	1	25
	Trauma superficial	15	1	22,54	11	-	13.2	10	2	18,75
Otros	2	1	4,22	8	0	9.6	6	-	9,37	
Mortales	Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	

### Tipo de accidentes ocurridos en contratistas

La información de contratistas a continuación presentada, corresponde sólo a trabajadores temporales.

Tipo de accidente ocurridos en contratistas*				
Tipo de Accidente		2019		
		Hombre	Mujer	Total
No Mortales	Golpe, contusión o aplastamiento	1	0	1
	Amputación o enucleación, Conmoción o trauma interno, Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia, Fractura, Golpe, Herida, Quemadura (eléctrico alta tensión), Torcedura, esguince o desgarro muscular, Trauma superficial, Otros	0	0	0
Mortales	Accidentes mortales	0	0	0

### Indicadores CHEC SST

De acuerdo a la caracterización de los accidentes presentados en CHEC, se definen mecanismos de intervención con el fin de prevenir la ocurrencia de eventos que puedan generar lesiones graves, aunque las mediciones fueron satisfactorias se debe reforzar las actividades para la prevención de los riesgos críticos identificados en la empresa.

Indicadores	2017	2018	2019
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,22	0,44	0,31
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	58,15	97,06	78,74
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	6,37	7,12	3,89
Número de accidentes de trabajo reportados	71	83	64
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Tasa de Ausentismo	1,5	1,8	1,56
Tasa de Días perdidos	5.203	6.499	6.037
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Horas totales de educación en riesgos	23.125	17.810	16.308
Inversiones en salud ocupacional COP Millones	614	650	742

En 2019 por cada 100 trabajadores se reportó ausencia de 1,56 trabajadores en el periodo evaluado, esta disminución del 0,24%, lo anterior como resultado del plan de intervención realizada, donde se continua haciendo énfasis en las recomendaciones emitidas en los exámenes médicos ocupacionales periódicos, no solo recomendaciones generales, sino en reforzar que los trabajadores realicen controles preventivos y de tratamiento en su EPS para tener mejor control de sus patologías de base, evitando complicaciones que se traducen en ausencias laborales, adicional para la reducción de la accidentalidad se trabajó en intervención a reincidentes, seguridad basada en comportamiento lo que genero un impacto positivo en los eventos AT tanto en número como en severidad.

### Tasas de Fallecimientos y Lesiones por Accidente Laboral

$$\text{Tasa} = \frac{a / b / c}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 200.000$$

2.956.039

#### Tasas de Fallecimientos y Lesiones por Accidente Laboral 2019

##### Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral

a - Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	Total
Número de horas trabajadas	2.956.038	0

##### Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Sin incluir fallecimientos)

b - Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Sin incluir fallecimientos)	2	Total
Número de horas trabajadas	2.956.038	0,135

##### Tasa de lesiones por accidente laboral registrado

c- Número de lesiones por accidente laboral registrado	46	Total
Número de horas trabajadas	2.956.038	3,11

### Dolencias y enfermedades laborales



#### Peligros Laborales que Presentan un Riesgo de Dolencia o Enfermedad

Biomecánico
Físico - Ruido
Psicosocial

### Exposición de Gente CHEC y contratistas a peligros identificados

A la fecha CHEC no tiene enfermedades laborales diagnosticadas y/o calificadas, ni reporta casos de fallecimientos de empleados, derivados de dolencias y enfermedades laborales. Así mismo, no se cuenta con reporte de registro de dolencias y enfermedades laborales o casos de muerte en contratistas por dicha razón.

#### Exposición de Gente CHEC y contratistas a peligros identificados 2019

Tipo de dolencias y enfermedades laborales	Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables		
	Empleados (Gente CHEC)		
	Hombre	Mujer	Total
Biomecánico	1	0	1
Físico - Ruido	2	0	2
Psicosocial	1	0	1

## RELACIONES CON ORGANIZACIONES SINDICALES

Es de resaltar que, en el año 2019, se logró la suscripción de la convención colectiva de trabajo con una vigencia de cuatro (4) años con retroactividad, para el periodo 2018 a 2021.



## Metas / Retos 2019

- Continuar con los espacios de relacionamiento sindical teniendo como premisa la sostenibilidad de la empresa.
- Gestionar la etapa legal de convocatoria e integración del Tribunal de Arbitramento con Sintraelecol - Subdirectiva Caldas.



## Principales logros / resultados 2019

- Se realizaron doce (12) reuniones de Comisión de Reclamos, en la cual los representantes de la Empresa y los representantes sindicales de Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, analizaron diferentes temas sobre relaciones obrero – patronales y aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo y además seis (6) reuniones con las áreas y sus respectivos jefes, con el fin de precisar inquietudes sobre las mismas.
- Se realizó un (1) espacio de reunión entre el área de Servicios Corporativos con el Sindicato de Empleados de CHEC - SINEMCHEC -, para tratar tema de procesos disciplinarios y administrativos.
- Se atendieron ciento dos (102) derechos de petición presentados por Sintraelecol - Subdirectiva Caldas, un derecho de petición de la organización sindical SINEMCHEC y una (1) querrela administrativa presentada por el Sindicato de Redes.
- Se continuó con la operación de los comités paritarios legales y convencionales.
- Se adelantaron las etapas legales del conflicto colectivo presentado con Sintraelecol - Subdirectiva Caldas y Sinemchec.



## Metas/Retos 2020

- Continuar con los espacios de relacionamiento sindical teniendo como premisa la sostenibilidad de la Empresa.
- Realizar la modificación del Reglamento Interno de Trabajo – RIT.

## Empleados cubiertos por convenios colectivos

Para la vigencia 2019, los empleados cubiertos por convenio colectivo son el 99,5%.

Los empleados que no están cubiertos por convenio colectivo, hacen parte del personal directivo que corresponde a los cargos de gerente, subgerentes, secretaria(o) general y auditor(a).



Número de organizaciones sindicales	2017	2018	2019
Número de Organizaciones de Empleados (Sindicatos)	4	4	1
Número de convenios colectivos	1	1	-

Participación de empleados en organizaciones sindicales	Número	%	Número	%	Número	%
Afiliados Sintraelec	591	58,6%	600	60,3%	597	60,1%
Afiliados Sintrachec	368	36,5%	377	38%	368	37,2%
Afiliados Sinemchec	75	7,4%	60	6%	39	3,9%
Afiliados Sindiredes	9	0,8%	6	0,6%	4	0,4%
<b>Total empleados sindicalizados</b>	<b>666</b>	<b>66%</b>	<b>660</b>	<b>67%</b>	<b>639</b>	<b>64,3%</b>
<b>Total empleados no sindicalizados</b>	<b>342</b>	<b>34%</b>	<b>330</b>	<b>33%</b>	<b>350</b>	<b>35,2%</b>

Número y Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Número	%	Número	%	Número	%
Empleados cubiertos por convenio colectivo	666	99,5%	990	99,5%	989	99,5%
Empleados No convencionados	342	0,5%	5	0,5%	5	0,5%

## Beneficios convencionales



### Temas de Salud y Seguridad Tratados en acuerdos formales con Sindicatos

La convención colectiva de trabajo vigente en CHEC incluye como beneficios convencionales aspectos relacionados con la salud y seguridad de los empleados y sus familias, los cuales son adicionales a los establecidos por las leyes colombianas, y corresponden a:

- **Cláusula 38:** Maternidad.
- **Cláusula 39:** Servicios médicos para familiares del trabajador (empleado).
- **Cláusula 40:** Seguro de vida de los empleados.
- **Cláusula 43:** Calzado y vestido de labor.
- **Cláusula 53:** Comité de salud ocupacional.

**NOTA:** Lo anterior, también impacta a los pensionados en cuanto al tema de servicios médicos.

Beneficios de convención	Valor COP Millones		
	2017	2018	2019
Auxilio de maternidad: Auxilio por nacimiento de cada hijo del empleado.	11	12	12
Plan de previsión exequial para los empleados y sus beneficiarios.	74	84	86
Servicios médicos para familiares: Servicios de salud a los familiares de los empleados y jubilados.	2.366	2.172	2.081
Auxilio educativo: Auxilio de educación para los empleados y los hijos de empleados activos y jubilados.	725	732	802
Exención parcial de energía: Exención parcial del costode energía para los empleados y jubilados de CHEC.	1.419	1.496	1.508

Beneficios de convención			
Beneficios entregados	2017	2018	2019
Número de beneficios	923	1.003	995
Valor beneficios COP millones	7.020	7.753	9.545
% de empleados que utiliza beneficios	99%	99%	99%

Beneficios de convención			
Prestamos desembolsados	2017	2018	2019
Número de préstamos de vivienda	43	30	69
Número de préstamos por otros conceptos	13	15	17
<b>Total, préstamos desembolsados</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>86</b>
Valor prestamos COP millones	2.584	2.080	5.043

## Plazo de Aviso Mínimo sobre Cambios Operacionales



Con relación a los periodos mínimos de preaviso sobre los cambios operativos, en la convención colectiva de trabajo de CHEC, específicamente en la cláusula 14, se incluye en relación con licenciamientos o despidos colectivos el deber de la empresa de informar al sindicato SINTRAELECOL con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45).

## GESTIÓN DEL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

A través de los programas y actividades de bienestar laboral se permite el reconocimiento del empleado; contribuyendo al sentido de pertenencia, al fomento de los valores de grupo empresarial y a la generación de habilidades psicosociales, que facilitan el mejoramiento de la calidad de vida del empleado y su familia.

CHEC destina recursos económicos, humanos y logísticos encaminados a planear y ejecutar servicios de bienestar, y adicionalmente desde el proceso administración convencional se gestionan los beneficios convencionales; con el fin de dar cumplimiento a la relación contractual adquirida con los empleados en busca de brindar una mejor calidad de vida.



### Metas / Retos 2019

- Alinear la oferta de bienestar a los resultados de riesgo psicosocial que puedan ser impactados.
- Lograr la descentralización de la oferta de bienestar permitiendo llegar con más programas y servicios a los trabajadores de las localidades de CHEC.
- Aplicar la nueva CCTV la cual fue firmada el 11 de marzo de 2019 y dar a conocer los cambios y demás información a los trabajadores.



### Principales logros / resultados 2019

- Se continuó alineando programas e iniciativas a los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial como son OIKOS, Elige como Comunicarte en Familia, Escuela de Familia, acompañamiento en la entrega de resultados de calidad de vida/riesgo psicosocial (estrategia de grupo nominal), asesorías y talleres de mente y cuerpo para equipos de trabajo.



### Principales Dificultades/obstáculos 2019

- Debido a contingencias empresariales en el año 2018, fueron disminuidos recursos presupuestados para algunas actividades de bienestar.
- Se realizaron cambios y ajustes en el desarrollo de los programas que generaron percepción de pocos espacios de reconocimiento por parte de los trabajadores de CHEC.



### Metas/Retos 2020

- Impactar mayor número de personas de la organización, articulando los programas y/o actividades de bienestar que frente a su razón de ser impacten en las políticas ambientales de CHEC.
- Garantizar la fiabilidad de la información fortaleciendo el desarrollo de bases de datos unificadas de los beneficios que cada trabajador tiene y de los cuales hace uso.
- Continuar con la interventoría de los servicios médicos de forma constante y continua, además de seguir con las visitas a los diferentes proveedores.

## Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales



Beneficios estándar entregados por CHEC a empleados (Gente CHEC)	Directivos	Profesionales	Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	Sostenimiento	Temporales	Profesionales en formación	Aprendices	Estudiantes semestre de práctica
Seguro de vida	X	X	X	X	N.A	N.A	N.A	N.A
Seguro médico	N.A	X	X	X	N.A	N.A	N.A	N.A
Cobertura por incapacidad o invalidez (ARL)	X	X	X	X	N.A	N.A	X	X
Baja por maternidad o paternidad (permiso parental)	X	X	X	X	N.A		X	X
Fondo de pensiones	X	X	X	X	N.A	N.A	X	X
Fondo de cesantías	X	X	X	X	N.A	N.A	N.A	N.A
Acciones	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Otras	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

X = Aplica      N.A = No aplica

## Observaciones

- En esta tabla se incluyen beneficios convencionales como seguro médico (distinto a la EPS), y seguro de vida, que aplican solo a empleados (Gente CHEC), de planta a excepción del cargo de Directivos que tiene un seguro de vida contratado por la empresa directamente como un beneficio. Tampoco aplica dichos beneficios a temporales, profesionales en formación, aprendices y estudiantes de semestre de práctica. Los servicios médicos convencionales aplican para trabajadores que devengan menos de 4 salarios mínimos mensuales convencionales.
- Los temporales en todos los campos están con N.A ya que los beneficios no son otorgados por CHEC sino por la empresa de servicio temporal para la que laboran.
- CHEC no cuenta con profesionales en formación por tal motivo se registra N.A en todos los campos.
- La cobertura por incapacidad o invalidez, baja por maternidad y fondo de pensiones, son obligaciones de ley a las que tienen acceso todos los trabajadores, incluyendo aprendices y estudiantes de práctica. Sin embargo, para los trabajadores de planta se otorgan 2 días laborables de permiso, adicionales a la licencia.
- El fondo de cesantías aplica a trabajadores de planta, exceptuando aprendices y estudiantes de práctica.

Adicional a los beneficios relacionados en el cuadro anterior, los empleados (Gente CHEC) cuentan con los siguientes beneficios convencionales

- Plan exequial.
- Préstamos de calamidad doméstica.
- Permisos convencionales.
- Auxilio educativo para el trabajador y sus hijos, además de paquete escolar.
- Auxilio de maternidad.
- Servicios médicos.
- Exención parcial del costo de energía eléctrica.
- Transporte de material de río.
- Préstamo de vivienda.

## Permiso parental



Para el cálculo de los empleados que se reincorporaron después de finalizar su baja por paternidad o maternidad se tomó como base los empleados que, a diciembre 31 de 2019, habían cumplido su periodo de licencia, incluyendo tres que iniciaron su licencia en el año 2018 y la culminaron en el 2019.

Índice de Reincorporación al Trabajo y Retención por Maternidad o Paternidad				
Indicadores	Sexo	2017	2018	2019
Número de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad y paternidad	Mujeres	5	9	4
	Hombres	13	19	17
Número de empleados que ejercieron su derecho a una baja de maternidad y paternidad	Mujeres	5	9	4
	Hombres	12	19	17
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	Mujeres	5	7	5
	Hombres	13	18	17
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizarse su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	Mujeres	8	5	7
	Hombres	9	12	19
Índice de reincorporación al trabajo de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	Mujeres	100%	100%	100%
	Hombres	100%	100%	100%
Índice de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	Mujeres	100%	100%	100%
	Hombres	100%	100%	100%

Concerniente a la tasa de retención de trabajadores con permiso parental, que cumplieron un año después de la finalización de su licencia por maternidad o paternidad, el referente fueron los trabajadores que en el año 2018 gozaron del permiso parental y cumplieron 12 meses de haberse reincorporado a sus labores en el transcurso del año 2019 y se tomó como base de cálculo de años anteriores los trabajadores con permiso parental que se reincorporaron en 2018.

Es de resaltar que los trabajadores que disfrutaron de permiso parental en los años 2017, 2018 y 2019, continúan vinculados a la empresa a diciembre 31 del año 2019.

$$\text{Tasa de regreso al trabajo} = \frac{\text{Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental}}{\text{Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental}} \times 100$$

$$100 = \frac{21}{21 \text{ Año 2019}} \times 100$$

$$\text{Tasa de retención} = \frac{\text{Cifra total de empleados retenidos en 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo parental}}{\text{Cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informe anteriores}} \times 100$$

$$100 = \frac{25}{18 \text{ Año 2017}} \times 100 \quad | \quad 100 = \frac{25}{25 \text{ Año 2018}} \times 100$$

**Programas de bienestar y calidad de vida:** Con el fin de promover el bienestar y una adecuada experiencia de vida laboral se propician espacios de reconocimiento, preparación, recreación, deporte y acompañamiento para el empleado y su familia así:



Nombre del proyecto o iniciativa	# Personas beneficiadas			\$ COP millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
<b>PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO:</b> orientados a reconocer al empleado y su familia como seres humanos que aportan con su labor en el día a día a la sostenibilidad de la empresa. (Imposición de botones)	2.328	118	157	170	39	39
<b>CELEBRACIÓN EVENTOS RECREATIVOS Y CULTURALES:</b> orientados a fortalecer la promoción de aspectos culturales y artísticos (Comité cultural, Eventos decembrinos).	7.959	2.991	2.664	560	234	249
<b>PROGRAMAS DE PREPARACIÓN PARA EL RETIRO:</b> conjunto de programas que brindan herramientas de preparación para el fin de la vida laboral, así como fortalecer procesos de desarrollo familiar. (Construyendo senderos, Adultez plena, Oikos, Elige como comunicarte en familia y feria de emprendimiento).	99	366	231	109	88	108
<b>PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO INDIVIDUAL Y FAMILIAR:</b> busca atender las situaciones personales del empleado y su familia, de manera tal que se contribuya al bienestar laboral y familiar. (Programas de apoyo y fortalecimiento a la familia del empleado: Atención terapéutica, Asesoría familiar, Escuela de familia, Día de la familia).	807	1.198	398	82	61	26
<b>PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES:</b> orientados a fortalecer y desarrollar habilidades artísticas (Batuta, Sinergias culturales)	471	243	124	138	73	56
<b>PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE CALAMIDAD:</b> Orientados a acompañar y orientar al empleado en situaciones de condolencia, incapacidad médicas y calamidad doméstica	172	98	92	0,6	0,6	0,6
<b>PROGRAMAS DE FOMENTO DE LA SALUD Y EL DEPORTE:</b> Promueve la recreación y el deporte facilitando espacios para el esparcimiento, la integración, los estilos de vida saludable, la mitigación del riesgo de accidente deportivo, los desórdenes metabólicos y el manejo de estrés; en condiciones seguras y técnicamente adecuadas, con el fin de fomentar la calidad de vida; aumentando la conciencia y el autocuidado. (Olimpiadas zonales, Torneos internos, Gimnasio estación Uribe y localidades, Mente y cuerpo, Cursos deportivos, Pausas activas, Natación).	17.320	29.326	30.534	550	566	629
<b>TOTAL</b>	<b>29.156</b>	<b>34.340</b>	<b>34.200</b>	<b>1.612</b>	<b>1.063</b>	<b>1.108</b>

\* Datos de participación por usos

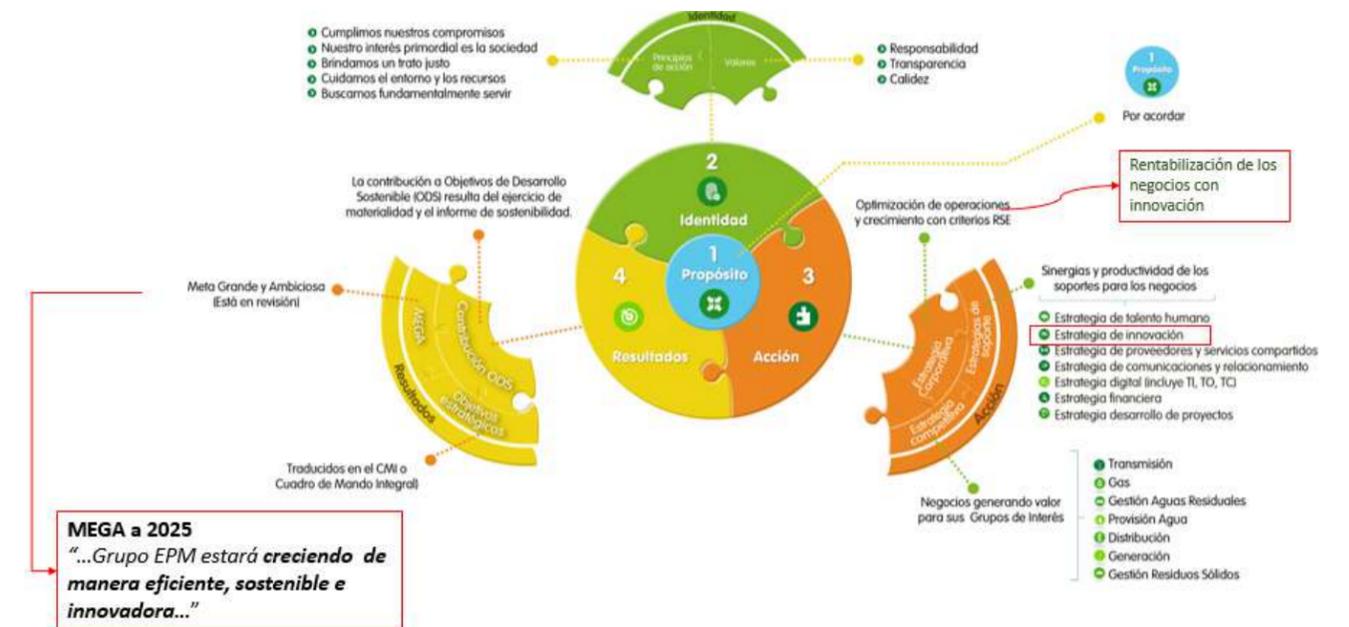


## GESTIÓN DEL DESARROLLO E INNOVACIÓN

Una de las formas de mejora que viene trabajando la organización para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos hace referencia a la innovación, la cual es entendida como la capacidad para crear y poner en marcha soluciones que den respuesta a las necesidades de los grupos de interés, a través de mejores y nuevas formas de hacer las cosas, generando desarrollo y bienestar para las personas, protegiendo el medio ambiente y obteniendo los recursos económicos esperados.

**Mejores y/o nuevas formas de hacer las cosas + Generar y capturar valor = Innovación**

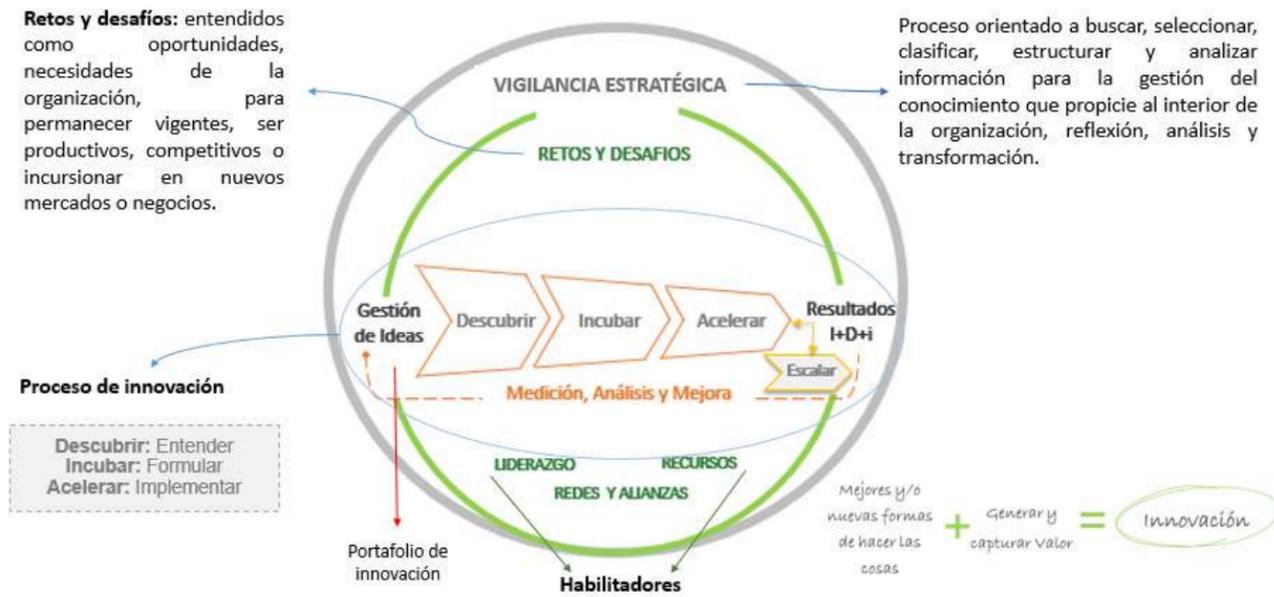
Para dar cumplimiento a estos retos, CHEC dentro de los elementos del direccionamiento estratégico, tiene declarada la innovación en el componente resultados en la MEGA y en el componente acción como una estrategia de soporte dentro de la estrategia corporativa.



Elementos del direccionamiento estratégico, relación con declaraciones de innovación - Fuente: (CHEC, 2019)

Como materialización de la estrategia, la empresa realizó definición del modelo de innovación Figura 2. tomando como referente las Norma UNE 166002:2014, NTC 5801:2018 y el conjunto de conocimientos para el proceso de innovación del Global Innovation Management Institute – GIMI – incorporada dentro del programa pactos por la innovación, así mismo realizó adaptación del modelo de Innovación de Grupo EPM.

Este modelo permite desarrollar las interacciones e integraciones para la construcción de una agenda de innovación de grupo y la identificación y definición de retos y desafíos propios que le permitan generar y capturar valor en su área de influencia.



Modelo de Innovación CHEC - Fuente: (CHEC, 2019)



## Principales logros / resultados 2019

- Inclusión de la vigilancia estratégica como parte del modelo de innovación de CHEC
- Documentación del procedimiento (Subsistema) de vigilancia estratégica
- Acuerdo con la fundación EPM (Biblioteca) para el desarrollo de los procesos de vigilancia requeridos por CHEC.
- Desarrollo de alianzas estratégicas y suscripción de convenios de colaboración en los que se incorpora como indispensable los procesos de vigilancia estratégica.
- Se realizó registro de las inversiones realizadas en el año 2019 en las actividades de científicas, tecnológicas o de innovación (ACTi) para el desarrollo o implementación de innovaciones
- Se obtuvieron deducciones tributarias por las inversiones realizadas en el proyecto "Modelo pedagógico en el aprendizaje de la operación y mantenimiento de sistemas eléctricos mediados a través de realidad virtual inmersiva". – Pendiente notificación de resolución.
- Se logran recursos para presupuesto de COP 96 millones para vincular profesional colombiano con título de doctor a través del desarrollo de estancia postdoctoral para ejecutar el proyecto "Estudio de aprovechamiento de energía proveniente de los pozos programados en el proyecto geotérmico macizo volcánico del Ruiz - CHEC Grupo EPM".
- Se gana convocatoria para el fortalecimiento del sistema de gestión de innovación de CHEC en sus componentes de (estrategia de innovación; compromiso y liderazgo corporativo; gestión del portafolio de innovación; y ecosistema de innovación). Así misma financiación para el desarrollo de un proyecto de innovación hasta por COP 90 millones de contrapartida.
- Se desarrolló convenio de colaboración con la Universidad Nacional de Colombia para plantear soluciones creativas y de valor para el aprovechamiento y valorización de residuos de aisladores de línea (material porcelano) de CHEC, los cuales no generan ingresos adicionales ni pueden ser reutilizados en otros procesos productivos de la empresa. Este tipo de alianzas permite a la Universidad el desarrollo de estrategias con el sector empresarial e instituciones para brindar a los estudiantes bases conceptuales y herramientas prácticas para resolver dudas acerca de innovación y emprendimiento, a partir del trabajo colaborativo e interdisciplinar.



## Metas / Retos 2019

- Operacionalizar el sistema de gestión de innovación de CHEC, iniciando con los procesos de vigilancia e inteligencia competitiva
- Registro de las inversiones por investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)



## Principales Dificultades/obstáculos 2019

- Realizar cambios o ajustes administrativos para incorporar oportunidades para la empresa, derivadas de la participación en convocatorias.



## Metas/Retos 2020

- Fortalecer el sistema de gestión de innovación de CHEC en sus componentes de (estrategia de innovación; compromiso y liderazgo corporativo; gestión del portafolio de innovación; y ecosistema de innovación)
- Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas, centros de investigación, entre otros.
- Definir la política o formas de actuación en materia de propiedad intelectual

## Iniciativas que soportan la gestión

### Innóvate CHEC

Innóvate CHEC es un programa dispuesto para vivir una inmersión de conocimiento, experiencias e ideas para un mundo sostenible e innovador. Este espacio participativo diseñado para la co-creación, busca a través de la formación en metodologías de creatividad e innovación, asesoría y acompañamiento, sacar del papel proyectos e iniciativas de jóvenes emprendedores de la región. Este programa cubre desde la convocatoria hasta el acompañamiento para el desarrollo de un prototipo mínimo viable y es de aclarar que no cubre la formalización del emprendimiento por parte del ganador (es).

Innóvate CHEC, está dirigido a todo el departamento de Caldas, a jóvenes estudiantes de educación superior (niveles de tecnología y pregrado profesional) y educación de posgrado profesional (especialización, maestría y doctorado), buscando realizar un piloto de innovación abierta involucrando retos de los negocios de CHEC.



## Principales logros / resultados 2019

- Movilizar el ecosistema de emprendimiento e innovación del departamento.
- Apalancar apuestas del plan departamental de desarrollo 2016 – 2019 en temas como sostenibilidad ambiental, desarrollo rural, movilidad social, desde el pilar de innovación.
- Identificar prototipos mínimos viables que pueden ser implementados en los negocios de la empresa .
- Fortalecer alianzas entre las entidades gubernamentales, la academia y el sector privado en función del desarrollo sostenible y la innovación.
- Contar con la participación de 144 estudiantes entre los 16 y 28 años de edad, quienes presentaron en total 76 iniciativas; de las cuales fueron elegidas 22, con anteproyectos enfocados en soluciones innovadoras, en cinco categorías: Retos CHEC (4), agua y vida (3), movilidad sostenible (2), gestión de residuos sólidos (8), y soluciones integrales rurales (5).



## Principales Dificultades/obstáculos 2019

- No se ha incluido en los criterios de propiedad intelectual definidos en los términos y condiciones del programa innóvate CHEC, una licencia de uso que permita a la empresa hacer uso de los desarrollos que sean de su interés, respetando la propiedad del autor o titulares de las iniciativas finalistas.



## Metas/Retos 2020

- Incrementar el número de estudiantes participantes.
- Diseñar una estrategia para acelerar los proyectos de interés de CHEC.
- Definición de indicadores para el seguimiento del programa Innóvate.

## Alianzas Realizadas

Manizales Más, Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, Neurocity, Red Tecnoparque Nodo Manizales, Centro de Ciencia Francisco Jose de Caldas, Parque Explora, EPM, Red de Emprendimiento de Caldas.

Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	83	144
Inversión COP millones	47	76

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2018	2019
Nº de ideas evaluadas en el año	45	76
Nº de entidades que establecieron relaciones de apoyo para la realización del programa	5	8

Total recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas		
Empleados por tipo de contrato	Nº	COP millones
	2019	2019
Actividades de I+D Internas	18	35
Adquisición de I+D externas	13	196
Adquisición de maquinaria y equipo	1	3
Formación y capacitación especializada	36	8
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>243</b>

## Gestión de los Sistemas y las Tecnologías de la Información (TI)

Para CHEC la adecuada gestión de los sistemas y las tecnologías de la información, brindan a los empleados y los procesos de la cadena de valor, las capacidades necesarias que les permitan contribuir al logro de las metas estratégicas planteadas por la organización; y por consiguiente al propósito empresarial de Sostenibilidad. Por esta razón las tecnologías de la información se convierten en un factor crítico de éxito para la empresa, ya que deben responder a requerimientos internos; a nuevos retos impuestos por el entorno, que exige respuesta rápida y oportuna, a los cambios y nuevas dinámicas que se generan y para dar respuestas a los entes de control que requieren información acertada, pertinente y veraz.

En el año 2019 se destacan iniciativas como:

### Implementación de la Política de Gobierno Digital

Frente a lo cual se logró avanzar al 82% y se llegó al máximo nivel 3 de interoperabilidad y lenguaje común con XML-GEL del sistema de recaudo para CHEC. Certificado por MINTIC. De otro lado, se logró publicación de datos abiertos mediante integraciones ETL en el portal de MINTIC de datos Abiertos mediante la publicación de indisponibilidad del servicio por condiciones atmosféricas – Rayos; y se participó en el concurso de máxima velocidad de MINTIC.

### Implementación de soluciones informáticas para la gestión

En este aspecto CHEC busca gestionar e implementar sistemas, aplicaciones y soluciones que de manera homologada con el Grupo EPM, permitan el desarrollo de trabajo colaborativo encaminado, a mejorar y fortalecer la inclusión y respuesta a los grupos de interés, así como dar respuesta a requerimientos normativos que redunden en la eficiencia y optimización de procesos.

En 2019 se destacan la gestión las siguientes iniciativas:

- Sistema Administrador Comercial (SAC): Sistema homologado con el Grupo EPM que funciona como habilitador tecnológico comercial para las filiales nacionales de energía, permitiendo mitigar la obsolescencia de las herramientas informáticas sobre las cuales está desarrollado el sistema comercial actual, mejorando las funciones comerciales relacionadas con facturación y atención al cliente. En 2019 se logró la implementación del proyecto SAC y sus diferentes integraciones con las aplicaciones de CHEC, a su vez, se logró la estabilización de la solución e implementación de nuevas funcionalidades en SAC con base en lo existente en SIEC ej. módulo de ATC – Solicitudes; y se implementó el modelo del Centro de Excelencia a nivel comercial (CESAC) el cual busca homologar la operación comercial y ahorrar costos.
- Programa Desarrollo Humano: Sistema para la Gestión de Recurso Humano (HCM): Se llevó a cabo la implementación de los módulos de Reclutamiento y Formación.

- Sistema para la Gestión de Recurso Humano (HCM): Sistema que busca facilitar la comprensión e implementación del Modelo de Desarrollo Humano, sus procesos, su esquema de relacionamiento y la tecnología asociada. Permitiendo brindar a los empleados CHEC y del Grupo Empresarial una herramienta para la autogestión de su aprendizaje y desempeño.
- Plan Recuperación de Desastres (DRP): Con esta iniciativa se busca la implementación de cinco servicios identificados como críticos en el BIA (Análisis de Impacto del Negocio), en el centro alterno ubicado en la ciudad de Medellín y al cual tendrá acceso los empleados (Gente CHEC) responsables de cada uno de estos servicios documentados en el DRP. En 2019 se evaluaron las propuestas tecnológicas para implementar el DRP, se seleccionó la tecnología logrando ahorros importantes, se actualizó la documentación de planes de contingencia y se comenzó con la implementación del DRP.
- Entre otros: para los cuales pondrá consultar el informe complementario de entorno de trabajo CHEC 2019.

Inversión gestión de los sistemas y las tecnologías de la información (TI)	2017	2018	2019
Inversión COP millones	2.653	2.619	2.170



## Procesos empresariales que soportan la gestión

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Administración de Relaciones Laborales	Administra los contratos de trabajo y la planta de personal, los empleados en misión y los contratos de aprendizaje SENA y practicantes Universitarios y las novedades surgidas de la ejecución de dichos contratos. Analiza, interpreta y aplica las políticas emanadas de la administración que impactan la relación laboral. Analiza y aplica las políticas de origen salarial, prestacional y otros beneficios derivados de la Ley, la Convención Colectiva de Trabajo y demás normatividad interna. Previene y disminuye los riesgos frente a los alcances que se hagan al contrato de trabajo, al reglamento interno de trabajo, la Convención Colectiva de Trabajo y demás reglamentos, por parte de los empleados de la Empresa.	Servicios Corporativos
Administración de Procesos Laborales	Gestionar las relaciones de grupos de interés dentro de los términos legales y enmarcados en los derechos fundamentales, respetando el debido proceso y derecho de defensa en el caso específico de las investigaciones en materia disciplinaria, administrativa o de responsabilidad patrimonial. Gestionar los reconocimientos pensionales por vejez o invalidez de los empleados y jubilados de la empresa. Emitir conceptos jurídicos y requerimientos en general que sean solicitados en materia laboral y de seguridad social, respetando la normatividad laboral y convencional vigente existente. Dirigir y participar activamente en la defensa de la empresa en los procesos de carácter laboral.	Servicios Corporativos
Administración de nómina	Realiza la liquidación de los salarios, prestaciones y demás reconocimientos económicos laborales, que se tienen establecidos para pago semanal, quincenal y mensual de empleados activos, jubilados, pensionados, sustitutos, bonificados, aprendices SENA, practicantes universitarios y pasantías. Analiza, ingresa y verifica los registros de novedades de los empleados en el sistema de liquidación de nómina. Gestiona el reconocimiento de cuotas partes por cobrar y por pagar de la Empresa. Realiza las autoliquidaciones para el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social integral y de aportes parafiscales	Servicios Corporativos
Gestión del desempeño y desarrollo	Consiste en la planeación, seguimiento, verificación y valoración de los resultados de las personas y de las actuaciones a través de estrategias para facilitar el desarrollo de las personas en los campos: individual, de liderazgo y de equipos de trabajo, a fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, identificar el talento, mejorar el desempeño y desarrollo de las personas, así como movilizar acciones de acuerdo con los resultados.	Servicios Corporativos
Cambio y cultura	Facilita la asimilación de los cambios organizacionales por parte de los empleados, con el fin de lograr la transición de un estado actual a un estado deseado. Realiza diagnósticos de cultura y clima organizacional.  Promueve los valores y comportamientos éticos a través de diferentes estrategias de asimilación de cambio.	Servicios Corporativos
Selección de Talentos	Planea, coordina y ejecuta un conjunto de actividades encaminadas a realizar procesos de selección de personas idóneas para desempeñar las labores definidas en el perfil del cargo, en las diferentes modalidades de acuerdo con los requerimientos de las áreas de la Empresa, lo anterior significa que las personas seleccionadas tengan las competencias, experiencia y características de personalidad necesarias para lograr la eficiencia y efectividad en el cargo a desempeñar.	Servicios Corporativos

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Bienestar Laboral y Familiar	Planear, ejecutar y verificar los programas de preparación, reconocimiento, acompañamiento, recreación y deporte, para el empleado y su familia.	Servicios Corporativos
Administración Convencional	Planear, administrar, autorizar, controlar y verificar el reconocimiento de beneficios para el empleado, jubilados y beneficiarios, dando cumplimiento con lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente.	Servicios Corporativos
Gestión de Competencias y Aprendizaje	Diseña e implementa el modelo de gestión del conocimiento y aprendizaje, identificando las habilidades, conocimientos y experiencia requeridas por los cargos y quienes los desempeñan, diseñando las estrategias que faciliten la adquisición, actualización, transferencia y permanencia del aprendizaje dentro de la organización, de manera tal que permita a los empleados adquirir el nivel de competencia requerido.	Servicios Corporativos
Arquitectura y planeación	Es un Proceso de apoyo que busca y propone soluciones basadas en Tecnología de Información, acordes a las necesidades de los procesos y las estrategias del Grupo Empresarial, establece las políticas para la mejor utilización de los recursos de tecnología de Información en la Organización. Construye, ejecuta y gestiona el Plan Estratégico de TI	Servicios Corporativos
Soluciones Informáticas	Es un proceso de apoyo que se encarga de la implantación, mantenimiento y administración de los sistemas de información que soportan las actividades de los procesos y que estén contenidos dentro de las estrategias del Grupo Empresarial. Habilita la evolución de los sistemas de información de acuerdo con los requerimientos del proceso, los de ley y los del entorno. Define los mecanismos necesarios para mantener la continuidad en su operación, a través de los planes de actualización y de contingencia.	Servicios Corporativos
Gestión de la Seguridad de TI	Es un proceso de apoyo que le permite a la Organización determinar los riesgos a los cuales los activos de información, custodiados por el Macro proceso de Tecnología de Información, están expuestos y a partir de éstos colocar controles que sean necesarios con el fin de minimizar los riesgos ante diferentes amenazas.	Servicios Corporativos
Gestión de la Infraestructura de TI	Administra los recursos Físicos (Hardware) y Lógicos (Software) de servidores, que requieren las aplicaciones y servicios informáticos utilizados por las áreas de la organización, durante su vida útil desde su diseño, viabilidad, desarrollo, implementación, pruebas, operación y optimización hasta su retiro.  Gestionar las copias de seguridad de servidores y equipos con información crítica de la Empresa	Servicios Corporativos
Servicios de Soporte	Administra todo el licenciamiento de software de la Organización. Administra y controla el Hardware, excluyendo servidores y equipos de telecomunicaciones. Gestiona las solicitudes de servicios de Tecnología e Informática de los usuarios de la Organización. Administra los accesos de los usuarios a los diferentes Aplicativos y Herramientas. Realiza los cambios en producción a los Sistemas de Información, ya sea por actualización de datos o de programas.	Servicios Corporativos
Telecomunicaciones	Administra la tecnología de telecomunicaciones durante las etapas de su vida útil desde su diseño, viabilidad, desarrollo, construcción, pruebas, utilización, operación, mantenimiento y optimización hasta su retiro.	Servicios Corporativos



## Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante CHEC incorpora los aspectos de gestión de las iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad, adicionalmente en algunos aspectos de mediciones de efectividad de la comunicación, riesgo psicosocial y la misma medición de clima arrojan resultados que dan cuenta de la efectividad en la gestión del tema relevante.

A su vez para la medición de la gestión respecto a la implementación de acciones asociadas a los DDHH, a la fecha se realiza a nivel de Grupo EPM a través del Indicador de Trayectoria de la RSE e Indicador de entorno Sociopolítico.

Como referentes externos de gestión en los resultados obtenidos en la encuesta de Clima, la empresa proveedora CINCEL entrega los resultados obtenidos por CHEC, comparados frente alrededor de un grupo de 155 empresas nacionales e internacionales a las que ellos han realizado mediciones de clima organizacional, que permiten tener un referente de cómo esta CHEC frente a otras organizaciones. Los resultados obtenidos evidencian que CHEC se encuentra en un rango favorable en la gestión del tema dentro del promedio de estas empresas, todas exitosas en sus negocios. De igual forma la empresa toma como referencia los resultados y las variables definidas como de atención prioritaria, las cuales son abordadas en los grupos nominales para ahondar sobre el tema y definir acciones; y pone en consideración sus avances y resultados a diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal contacto Transparente y los canales que internamente a dispuesto la empresa para atención a los empleados, de igual forma se cuenta con espacios como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité obrero Patronal, comité de convivencia, en los cuales se abordan situaciones relacionadas que impactan a los empleados en materia laboral.

## Mecanismos de denuncia

CHEC ha promovido a través de mecanismos legales y convencionales, el acercamiento, el análisis y la solución conjunta a situaciones laborales y gestión de reclamaciones que impacten a los empleados que ha permitido fortalecer el relacionamiento con las organizaciones sindicales.

Inversión e Impactados	2017	2018	2019
Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto del informe	6	0	0
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto del informe	3	0	0
Número de quejas pendientes por decisión	3	0	0

**Nota:** Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, se entenderán como quejas formales presentadas por los empleados de forma individual ante autoridad competente y no como las de organizaciones sindicales.

## Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical

Tipo de reclamaciones	2016	2017	2018	2019
Número de querellas presentadas	4	6	7	1
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	0	3	4	0
Pendiente de decisión	4	3	3	1*

**Nota:** De las querellas pendientes de decisión del año 2018, las mismas fueron archivadas en razón al desistimiento que realizaron las partes producto de la negociación de la convención colectiva 2018-2021.

Resultados de Indicadores de gestión asociados	2017	2018	2019
Tiempo de respuesta de reclamos presentados a administración convencional	0,13	0,42	0,1
Porcentaje de reclamos ciertos presentados por beneficios convencionales	0,01	0,025	0,11





## CONTRATACIÓN RESPONSABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL

### Contración Responsable Para El Desarrollo Local

GRI:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
GRI:	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
GRI:	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales
GRI:	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI:	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
	308-2	impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

### Contración Responsable Para El Desarrollo Local

GRI:	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
GRI:	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
GRI:	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
GRI:	410-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
GRI:	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
GRI:	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

### GRI- Sectorial

GRI:	EU16	Políticas y requisitos relativos a la salud y la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas
	EU18	Porcentaje de Contratistas y subcontratistas que han recibido algún tipo de formación en salud y seguridad



103-1

La contratación es una palanca fundamental para aportar al logro de los objetivos de desarrollo sostenible, en especial para los objetivos 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y 12 (Producción y consumo sostenible); a su vez permite fomentar la sostenibilidad y la competitividad de los territorios del área de influencia de la empresa; implica la integración de criterios económicos, sociales, éticos y ambientales en la adjudicación y renovación de los contratos. Hablar de contratación responsable, implica el aseguramiento de una gestión transparente, legal y oportuna, en un ambiente económico de inclusión y legítima competencia; demostrando la incorporación de prácticas eficientes que agreguen valor a la empresa y aporten al crecimiento y fortalecimiento de los proveedores y contratistas. Es por ello que la gestión de dicha actividad se hace partiendo del potencial productivo de la región y procurando la generación de capacidades en actores económicos locales, regionales y nacionales para el fortalecimiento del tejido empresarial; fomentando de esta manera la sostenibilidad y la competitividad de los territorios en donde CHEC y el Grupo EPM hacen presencia.

Todos los productos e instalaciones ofertados por CHEC tienen un impacto sobre el medio ambiente a lo largo de su ciclo de vida, desde el aprovechamiento de las materias primas, la producción, hasta su utilización y eliminación. Una contratación con criterios de sostenibilidad puede reducir notoriamente los efectos negativos, marcando una diferencia tanto en el ámbito local como global. Así mismo, las decisiones de contratación que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los negocios de CHEC, conllevan repercusiones sociales que impactan la calidad de vida de las personas que habitan su área

influencia y el desarrollo de un entorno económico y competitivo favorable para la sostenibilidad. Por tal motivo, el proceso de contratación debe concebirse como un promotor de mejoras sociales, integrando la generación de buenas condiciones laborales, la protección de los derechos humanos, la generación de ingresos para la comunidad y el crecimiento del tejido empresarial para mejorar la competitividad.

La generación de valor económico asociada a la gestión de la cadena de suministro, se consolida a partir de asegurar la adquisición de los bienes y servicios en el tiempo requerido, la cantidad, al precio justo y de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas; demostrando la incorporación de prácticas eficientes que agreguen valor a la empresa y aporten al crecimiento y fortalecimiento de los proveedores y contratistas. Esta generación de valor debe complementarse con la incorporación de criterios éticos y de transparencia, pues con ello se contribuye a mejorar la confianza y reputación de la empresa y el Grupo EPM con los grupos de interés; y permite responder desde el quehacer de los negocios a las expectativas de la sociedad y el Estado, con el fin de generar más valor en términos de desarrollo.

Criterios y prácticas de contratación que promueven el desarrollo sostenible y la competitividad de los territorios donde el Grupo EPM tiene presencia.

Desarrollar capacidades locales y fomentar la sostenibilidad con prácticas que promuevan el tejido empresarial local.



103-2

A través de la gestión de la cadena de suministro de CHEC, se asegura el aprovisionamiento de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio de energía eléctrica con eficiencia y calidad en todo el territorio de Caldas y Risaralda. Para lograr dicho propósito todos los procesos de contratación en sus etapas precontractual, contractual y pos contractual buscan, de manera integral, cumplir con los estándares económicos, sociales, éticos y ambientales definidos.

CHEC en el marco de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, reconoce que su actuar empresarial en relación con su cadena de valor puede generar impactos en el entorno y los grupos de interés, a partir de las acciones que emanan de las operaciones realizadas por su cadena de suministro; dichos impactos están asociados a aspectos tales como trabajo decente, derechos humanos y corrupción, entre otros, por tal razón el gestionar dichos aspectos, se convierte en un tema

relevante frente al cual se asumen compromisos en el marco de la gestión que las empresas tienen con este tema.

De otro lado, es un tema que está directamente relacionado con el propósito, estrategia y objetivos organizacionales definidos por CHEC y el Grupo EPM, su adecuada gestión en el marco de la prestación de los servicios públicos, impacta el crecimiento económico de los negocios, el bienestar de las personas, el cuidado del entorno como recurso vital para el desarrollo social y ambiental de los territorios.

Para gestionar los diferentes aspectos asociados a este tema relevante CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas, en la cual se establecen, de cara a los impactos generados por la cadena de suministro, los lineamientos que guían el actuar empresarial en pro de una contratación responsable y sostenible.



Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:



## CHEC y el Grupo EPM asumen los compromisos de

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Criterios de contratación:</b> Condiciones de contratos y licitaciones que favorezcan la contratación de proveedores locales, los principales factores a tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Propuesta económica:</b> verificar que exista correspondencia con los valores de mercado de los bienes y servicios ofertados .</li> <li>● Condiciones sobredimensionadas para las capacidades técnicas y económicas del proveedor.</li> <li>● Contratación social .</li> <li>● Inclusión de nuevos proveedores locales.</li> <li>● Reconocimiento de capacidades existentes.</li> <li>● Escala de los contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Descripción de la Cadena de Suministro .</li> <li>● Desarrollo y Acompañamiento de Proveedores y Contratistas.</li> <li>● Generación de Valor en la Cadena de Abastecimiento .</li> <li>● Gestión de Aspectos Sociales en la Contratación</li> </ul>

### DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro de CHEC se estructura con base en las operaciones de generación, distribución y comercialización de energía. En cada una de estas operaciones, se desarrollan diferentes actividades que se soportan en la adquisición y el abastecimiento de insumos para la prestación del servicio público de energía eléctrica, así:

#### Generación de energía

La principal materia prima para la generación de energía en CHEC es el agua; con el fin de acceder a este recurso natural, la empresa realiza acuerdos con diferentes corporaciones autónomas regionales para la concesión del uso del mismo. Por otro lado, la materia prima que CHEC utiliza para la ejecución de la operación de generación termoeléctrica, es el combustible de tipo líquido y gas, obtenido a

precios competitivos a través de la celebración de contratos con los diferentes proveedores del país. Así mismo la empresa celebra contratos con otros generadores, con el fin de respaldar la generación de energía eléctrica mientras se realizan las actividades de mantenimiento a las plantas y embalses, soportando de esta manera el cargo por confiabilidad.



### Transmisión de energía

Para la transmisión de energía, CHEC paga los servicios por conexión y uso de redes al Sistema de Transmisión Nacional (STN). Lo anterior con el fin de transportar la energía hacia los centros de distribución. A su vez recibe pagos por la operación de dos bahías de línea de 230Kv.



### Distribución de energía

CHEC, en sus centros de distribución, transforma la energía procedente del Sistema de Transmisión Nacional (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, CHEC compra energía en contratos y en bolsa con el fin de soportar la demanda de energía de los mercados que atiende.



### Abastecimiento de bienes y servicios

El abastecimiento de bienes y servicios es el proceso que coadyuva en la generación de valor de la empresa al suplir todas las necesidades de materiales, equipos, obras y servicios de las diferentes áreas y negocios a través de la adquisición por medio de procesos de compra y contratación, al igual que con la administración de inventarios.



### Generación de energía

La principal materia prima para la generación de energía en CHEC es el agua; con el fin de acceder a este recurso natural, la empresa realiza acuerdos con diferentes corporaciones autónomas regionales para la concesión del uso del mismo. Por otro lado, la materia prima de CHEC utiliza para la ejecución de la operación de generación termoeléctrica, es el combustible de tipo líquido y gas, obtenido a precios competitivos a través de la celebración de contratos con los diferentes proveedores del país. Así mismo la empresa celebra contratos con otros generadores, con el fin de respaldar la generación de energía eléctrica mientras se realizan las actividades de mantenimiento a las plantas y embalses, soportando de esta manera el cargo por confiabilidad.



### Transmisión de energía

Para la transmisión de energía, CHEC paga los servicios por conexión y uso [de redes al Sistema de Transmisión Nacional (STN). Lo anterior con el fin de transportar la energía hacia los centros de distribución. a su vez recibe pagos por la operación de dos bahías de línea de 230Kv.



### Distribución de energía

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



### Comercialización de energía

Para la comercialización de energía, CHEC, compra energía en contratos y en bolsa con el fin de soportar la demanda de energía de los mercados que atiende.



### Adquisición de bienes y servicios

La adquisición de bienes y servicios es una actividad administrada por el área de suministro y soporte administrativo de CHEC, la cual busca suplir todas las necesidades de materiales, equipos, obras y servicios de las diferentes áreas y negocios de la empresa a través de procesos de compra y contratación que aseguren el abastecimiento oportuno, económico y eficiente de dichos requerimientos.

Por lo anterior, CHEC es una empresa que para el desarrollo de sus operaciones y por las características específicas del sector que representa, su cadena de suministro es muy intensiva en mano de obra.





Proveedores, contratistas y trabajadores de contratistas CHEC		N° Proveedores y Contratistas		
		2017	2018	2019
<b>Proveedor:</b> Se reconoce como toda persona natural o jurídica que puede o ha suministrado un bien o servicio a CHEC.	Número de Proveedores	3.486	5.366	6.708
<b>Contratista:</b> Se reconoce como el proveedor que actualmente suministra un bien o servicio a partir de un contrato con CHEC.	Número de Contratistas	369	393	456
<b>Trabajador de Contratista:</b> Se reconoce como toda persona que realiza una labor o presta un servicio para CHEC a través de un contrato firmado con un contratista.	Número de Trabajadores de Contratistas	1.685	1.826	2.044



Número de Contratistas Según Tipo de Contrato Suscrito para la Vigencia	2017	2018	2019
Órdenes de compra	181	216	208
Compraventa	20	19	16
Suministro	57	42	60
Obra	8	5	6
Prestación de Servicios	150	152	188
Consultoría	2	4	4

Es de aclarar que el número de contratistas según el tipo de contrato no es equivalente al número total de contratistas, pues éstos en muchos casos, ejecutan varios contratos de diferente tipo, por lo que los valores presentados por cada uno de los rubros pueden no coincidir con la sumatoria final.

## Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro



En 2019, no se presentaron cambios que afectaran la estructura o tamaño de la organización ni el alcance o estructura de su cadena de suministro. Se continuó con la homologación de grupo iniciada en el 2018, a nivel empresarial. Dicha homologación cumplió un hito importante en abril de 2019, con la implementación y puesta en vivo de la nueva herramienta de contratación ARIBA a través de la cual, se deben seguir gestionando los procesos de contratación de bienes superiores a los 100 SMLMV y servicios de cualquier cuantía. De igual forma, se implementó una nueva herramienta homologada para la compra menor (compras de bienes inferiores o iguales a 100 SMLMV), denominada TeCuento, facilitando la interacción entre la empresa y su grupo de interés Proveedores y Contratistas a la hora de celebrar un contrato por medio de orden de compra.

### Gestión

TEMA RELEVANTE	Objetivo 2019	Meta 2019	Resultado
Contratación Responsable	Implementar el Programa de desarrollo de proveedores locales (Manizales Villamaría).	Culminar con el 100% de las actividades establecidas en el Programa de Desarrollo de Proveedores para el periodo.	Se cumplió con todas las actividades definidas para la segunda cohorte del Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas donde participaron 10 empresas locales.
	Ejecutar al menos un proceso con foco en contratación regional o social.	1 contrato con foco regional o social realizado	Se adelantó un proceso de contratación a través de la modalidad de local o regional, para suplir las necesidades de alimentación de plantas mayores y de Estación Uribe con una entidad, por un valor de COP 989,3 millones
Metas 2020	Ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores, en su tercera cohorte, con un nuevo enfoque hacia la innovación		

### DESARROLLO Y ACOMPAÑAMIENTO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

El desarrollo y acompañamiento de proveedores y contratistas de CHEC, se encuentra apalancado por la política de relacionamiento con proveedores y contratistas del Grupo EPM, la cual procura el establecimiento de relaciones de largo plazo con nuestros proveedores y contratistas con enfoque de beneficio mutuo y para la sociedad; enmarcadas en la transparencia, igualdad de oportunidades

y no discriminación; y siempre asegurando el cumplimiento de nuestro compromiso con el medio ambiente y con el respeto por los derechos humanos.

Es así como a través de los diferentes mecanismos ideados por la empresa como lo son las jornadas educativas, encuentros de comunicación, mesas

de trabajo, boletines, entre otros, CHEC gestiona el cumplimiento del objetivo trazado; siempre buscando la sostenibilidad a través de la gestión de los diferentes grupos de interés y el impacto que dicha gestión tiene sobre los territorios donde se tiene influencia por parte de la empresa.



### Metas / Retos 2019

- Implementación de ARIBA, como sistema de contratación de la empresa
- Ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas para una segunda cohorte.
- Definición del modelo aplicable en materia de administración de contratos y la subsecuente expedición y divulgación de la normatividad.



### Principales logros / resultados 2019

- Se implementó la herramienta ARIBA como sistema de contratación de la empresa de forma adecuada, en abril del 2019.
- Se culminó la segunda cohorte del Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas de manera exitosa con la participación de 10 empresas locales.
- Se hizo el correspondiente diseño del modelo de administración, pero está en etapa de ajustes de acuerdo a recomendaciones del comité de gerencia.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Aumento en los tiempos de contratación durante la etapa de implementación del nuevo software.



### Metas / Retos 2020

- Ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores, en su tercera cohorte, con un nuevo enfoque hacia la innovación.
- Teniendo en cuenta la estabilización de la herramienta ARIBA, establecer los nuevos tiempos óptimos de un proceso de contratación.

## GENERACIÓN DE VALOR EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Para ejecutar el proceso de adquisición de bienes y servicios al interior de la empresa se han definido diferentes normas que reglan la contratación en CHEC. Dentro de éstas es posible diferenciar entre los conceptos de proceso de contratación y contrato, donde el proceso de contratación refleja las necesidades y cuantías estimadas para realizar la contratación anual, y el contrato, por su parte, es la forma de materializar el proceso de contratación.

CHEC, en el año 2019, adelantó un total de 117 procesos de contratación para los procesos de servicios en todas sus cuantías y para la contratación de bienes de mayor cuantía. Para los procesos de compra de bienes inferiores a 100 SMLMV CHEC, ejecuta la contratación a través de Órdenes de Compra que se expiden previo proceso simplificado de selección de contratista.



TOTAL CONTRATACIÓN CHEC (Compra menor, Compra mayor y renovaciones de contratos)	2016	2017	2018	2019
Número de Contratos	1.292	1.423	1.474	1.193
Valor COP Millones	145.999	113.650	115.968	135.954

Es de aclarar que el número de contratos gestionados no es equivalente al número de contratistas, pues éstos en muchos casos, ejecutan varios contratos de diferente tipología, por lo que los valores presentados por cada uno de los rubros pueden no coincidir con la sumatoria final.

Con el fin de dar cuenta acerca de la gestión en contratación durante el año 2019, presentaremos el informe a partir de los siguientes aspectos.

- Contratación por tipo.
- Contratación por procedencia.
- Contratación por modalidad.
- Ajustes a la contratación.

Queremos resaltar que, respecto al reporte de valores de contratación, se incluyen aquellos asociados a los procesos de renovación contractual, es decir procesos en los cuales las partes se obligan nuevamente al desarrollo de las actividades pactadas y de acuerdo con los términos allí convenidos por acuerdo entre ellas.

### Valor Contratación CHEC

Valor Contratación CHEC	Valor contratos COP Millones			Valor Renovaciones COP Millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Compra de bienes muebles	4.306	3.644	2.710	20	0	0
Consultoría	448	1.475	485	0	400	0
Obra pública	3.143	11.751	1.740	5.679	0	9.020
Orden de compra	3.507	3.588	4.820	0	0	0
Prestación de servicios	48.978	34.715	75.432	29.382	35.672	21.071
Suministro	15.257	19.761	15.133	2.930	4.960	6.083
<b>TOTAL</b>	<b>75.639</b>	<b>74.934</b>	<b>99.780</b>	<b>38.011</b>	<b>41.032</b>	<b>36.174</b>

### Contratación por Tipo

La contratación en CHEC, para la adquisición de bienes y servicios, está enmarcada en cinco tipos contractuales principales: compraventa, suministro, obra, prestación de servicios y consultoría.

Esta tipología obedece, principalmente, a los objetos a contratar por la empresa y a la forma de ejecución de los mismos.

A manera de ejemplo, los contratos de compraventa y suministro se diferencian el uno del otro por la naturaleza de previsión a futuro que tiene este último que contrasta directamente con la certeza

en el bien o producto y precio que ofrece el primero. A continuación, se presenta la contratación realizada por CHEC clasificada por tipología contractual y el número de contratos asociadas a la misma.

Número de contratos	Número de contratos nuevos			Número de renovaciones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Compra de bienes muebles	22	21	12	1	0	0
Consultoría	2	3	2	0	1	0
Obra pública	4	5	2	5	0	3
Orden de compra	1.104	1.194	933	0	0	0
Prestación de servicios	110	110	133	100	79	54
Suministro	51	41	33	24	20	21
<b>TOTAL</b>	<b>1.293</b>	<b>1.374</b>	<b>1.115</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>78</b>

### Procedencia de la contratación



CHEC, acorde con las necesidades de relacionamiento que van surgiendo, debe segmentar su grupo de interés, proveedores y contratistas, para comprender la dinámica de éste y establecer acciones que propendan por el desarrollo de cada uno de ellos. En tal sentido, se han generado 4 subgrupos según el origen del contratista entendiéndose estos como:

- **Local:** proveedores y contratistas cuyo domicilio se encuentre ubicado en Manizales o Villamaría.
- **Regional:** proveedores y contratistas cuyo domicilio se encuentre ubicado en Quindío, Risaralda y los demás municipios de Caldas.
- **Nacional:** proveedores y contratistas cuyo domicilio se encuentre ubicado en los demás departamentos del territorio colombiano.
- **Internacional:** proveedores y contratistas cuyo domicilio se encuentre ubicado por fuera de Colombia.

Con el fin de garantizar la adquisición de bienes y servicios con la oportunidad y calidad requeridas; así como promover esquemas que aporten al fomento de la productividad y el desarrollo económico del país y la región.

En 2019 se realizó contratación con 456 empresas por valor de COP 135 954 millones, con alcance local de 31,13%, regional de 3,23%, nacional de 53,29% e internacional de 12,35%.

Procedencia de la contratación por Valor						
Procedencia de la contratación	2017		2018		2019	
	COP Millones	%	COP Millones	%	COP Millones	%
Internacional	2 537	2,23 %	6 774	5,84 %	16 790	12,35%
Nacional	56 825	50,00%	78 158	67,40%	72 451	53,29%
Regional	2 843	2,50%	3 859	3,33%	4 395	3,23%
Local	51 445	45,27%	27 176	23,43%	42 319	31,13%
<b>Total general</b>	<b>113 650</b>	<b>100%</b>	<b>115 968</b>	<b>100%</b>	<b>135 995</b>	<b>100%</b>

Procedencia de la contratación por Número de Contratos Celebrados						
Procedencia de la contratación	2017		2018		2019	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Internacional	3	0,21%	3	0,20%	7	0,59%
Nacional	963	67,67%	956	64,86%	884	74,10%
Regional	145	10,19%	105	7,12%	105	8,80%
Local	312	21,93%	410	27,82%	197	16,51%
<b>Total general</b>	<b>1.423</b>	<b>100%</b>	<b>1.474</b>	<b>100%</b>	<b>1.193</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Respecto a la variación que se pueda presentar de las cifras reportadas en años anteriores, vale aclarar que la contratación de CHEC se da dentro de un sistema de información el cual se actualiza periódicamente y cuyas variaciones en cifras como por ejemplo las tasas representativas de cambio de las diferentes monedas en las cuales contrata CHEC, hace que se establezcan valores diferentes.

## Contratación por modalidad

Para el desarrollo del siguiente cuadro se excluyen las órdenes de compra por no estar vinculadas al sistema de contratación que permite la siguiente clasificación y las renovaciones por tratarse de un proceso especial.

Modalidad de Contratación	Valor COP Millones			Número de Contratos		
	2017	2018	9	2017	2018	2019
Solicitud privada de ofertas	3.274	4.397	1.675	6	4	3
Solicitud pública de ofertas	56.098	52.560	62.606	117	129	108
Solicitud única de ofertas	12.759	14.390	30.678	66	47	72
<b>TOTAL</b>	<b>72.132</b>	<b>71.347</b>	<b>95.960</b>	<b>189</b>	<b>180</b>	<b>182</b>

## Ajustes a la contratación

Adendas, modificaciones y renovaciones en la contratación	Número de contratos			Valor COP Millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Número de adendas totales en los procesos de contratación	120	93	78	N.A.	N.A.	N.A.
Contratos modificados por plazo	32	44	36	N.A.	N.A.	N.A.
Contratos modificados por valor	75	71	71	11 828	9 198	12.654
Contratos modificados por plazo y valor	19	23	22	3.246	2 .895	2.239
Contratos modificados por "Otro sí"	32	33	25	N.A.	N.A.	N.A.
Renovaciones	130	100	78	39.340	41.033	36.174
Número de procesos declarados desiertos	12	20	8	N.A.	N.A.	N.A.
Número de procesos terminados	6	8	5	N.A.	N.A.	N.A.

## Multas en la contratación

Multas en la contratación	Número de multas			Valor COP Millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Multas en procesos de contratación	0	5	6	0	9	3,8

## GESTIÓN DE ASPECTOS SOCIALES EN LA CONTRATACIÓN

Los procesos de contratación que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los negocios de CHEC, conllevan repercusiones sociales que impactan la calidad de vida de las personas que trabajan en la cadena de suministro, las personas y comunidades que habitan el área influencia; de igual forma, inciden en el desarrollo de un entorno económico y competitivo favorable para la sostenibilidad. Por tal razón la gestión de una contratación responsable debe considerarse como un factor de mejoras sociales, que integran la generación de buenas condiciones laborales, la protección de los derechos humanos, la generación de ingresos para la comunidad y el fomento del tejido empresarial local.

CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas en materia social CHEC toma como referentes lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Calidad y Medio Ambiente
- Corrupción y soborno
- Protección de información.

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, trabajo Infantil, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral, de derechos humanos y corrupción, y a su vez pueden generar impactos sociales o comunitarios en el área de influencia que para el caso de CHEC corresponde a los departamentos de Caldas y Risaralda. De este análisis se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Por tal razón y en el marco de la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual, se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y controles a implementar en los procesos de contratación. Posteriormente en los términos de referencia de la contratación se establecen cláusulas asociadas al cumplimiento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental de DDHH, anticorrupción, de salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

La evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de interventoría que hacen los trabajadores de CHEC, donde se toma como base el cumplimiento de compromisos legales y contractuales establecidos en la solicitud de ofertas a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de

condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Es así que, en CHEC, todos los procesos de contratación agotan tres momentos importantes de revisión en materia económica, social y ambiental. El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, en los contratos identificados como de alto riesgo se hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se debe tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral. El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato. El tercer momento de revisión es durante el inicio y ejecución del contrato a través de la interventoría que para tal fin se designa al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra y compraventa por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2019, se evaluaron 263 contratos, en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2019, que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2019 se reportan como evaluados.

GRI:

414-1  
414-2

Indicador	2017		2018		2019	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nuevos contratistas con los que la organización ha entablado relaciones en el periodo con respecto al periodo anterior.	137	37%	162	41,22%	318	69,74%
Nuevos contratistas, con respecto al periodo anterior, que se examinaron en función de criterios relacionados con las prácticas laborales y la repercusión social.	71	46%	70	43,20%	74	23%

Indicador	2017	2018	2019
Número de contratistas cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.	206	160	195
Número de contratistas que se han identificado que tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales.	154	103	146
Porcentaje de contratistas con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	1	1	0
Porcentaje de contratistas con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación.	0	0	0
Número de contratistas cuyo impacto social se ha evaluado.	206	160	195
Número de contratistas que tienen impactos sociales negativos significativos reales.	0	0	0
Porcentaje de contratistas con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	0%	0%	0%
Porcentaje de contratistas con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuáles se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.	0%	0%	0%

La evaluación de los contratistas, respecto a criterios relacionados con prácticas laborales y repercusión social, se hace a partir de las interventorías que hacen los trabajadores de CHEC, donde se toma como base los requisitos establecidos en las condiciones de contratación en materia laboral e impacto social. En esta categoría se evalúan los contratos de consultoría, prestación de servicios y obra; se exceptúan los contratos de compraventa y suministro. Es de anotar que CHEC evalúa las prácticas laborales y la repercusión social por cada contrato realizado, independientemente de si lo ejecuta un mismo contratista. A su vez, cuando se hacen renovaciones se da continuidad al proceso de evaluación de prácticas laborales y repercusión social.

Es importante tener en cuenta que, los contratos y contratistas evaluados e identificados en función de riesgos e impactos negativos significativos reales y potenciales en relación con prácticas laborales, impactos sociales, salud y seguridad en el trabajo, impacto ambiental, entre otros, se hace en un marco de probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias con lo cual no implica que se hayan materializado dichos eventos.

## Empleos Generados

Desde el año 2016, por directriz de Grupo EPM se implementó una nueva forma para calcular el número de empleos externos generados; el nuevo método de cálculo utiliza el criterio de hombre/año equivalente, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Un día completo de trabajo equivale a 8 horas
- Una semana de trabajo equivale a 48 horas.
- Un mes de trabajo equivale a 192 horas
- Un año de trabajo equivale a 2.304 horas

Es así que, se tomó cada caso en particular y se identificó el número de días, semanas, meses o años laborados por el trabajador del contratista. Se convirtió dicha suma, teniendo en cuenta las cifras ya mostradas anteriormente y esto se dividió por el número de horas laborales que tiene un año (2 304), obteniendo así el resultado. Los cálculos, por ende, están pensados para un solo trabajador,

por lo cual, la cifra resultante se multiplica por el número de trabajadores del contratista que tuviesen la misma dedicación de tiempo. Para aquellos trabajadores con dedicación de tiempo diferente, se realizó un nuevo cálculo aparte y al final, se sumaron los resultados de los cálculos realizados por cada contratista.



Número de hombres/año requeridos para la ejecución de actividades de contratistas	2016	2017	2018	2019
Número de hombres/año requeridos para la ejecución de actividades de contratistas en la vigencia	2.285	1.685	1.709	2.044

En relación con trabajadores de contratistas CHEC reconoce que la constitución de los salarios es potestad de los contratistas y se somete a lo establecido por la Normatividad Colombiana en materia de salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), a su vez se encuentra que los salarios pagados cumplen con dicha normatividad y superan en la mayoría de los casos los valores pagados según las tendencias de mercado. CHEC a través de las interventorías en contratación verifica que el pago de salarios, prestaciones y seguridad social se hagan de acuerdo con lo establecido en la ley.

Como parte de los procesos de seguimiento y control de interventoría, que están asociados a la gestión en materia contractual, en el año 2019, se aplicó por parte de CHEC una medida de apremio a un contratista por incumplimiento en el pago de salarios.

GRI:

202-1

## Gestión en DDHH con contratistas

Todos los procesos de contratación, y subsecuentes contratos que se celebran en CHEC hacen referencia, en sus condiciones generales, al Código de Conducta el cual es vinculante para el contratista y contiene las obligaciones que se han determinado necesarias para él en materia de Derechos Humanos. En tal sentido, se aclara que

los 182 contratos celebrados en 2019 (incluyendo renovaciones y excluyendo las órdenes de compra), cuentan con dicho clausulado y por ende están sometidos a evaluación de derechos humanos por medio de la interventoría en cumplimiento con lo expuesto en el código de conducta del Grupo EPM.

Para la vigencia 2019, CHEC no ha identificado proveedores con un riesgo considerado crítico de explotación infantil y de trabajo forzoso ni se han reportado casos o denuncias formales a través de las interventorías o canales establecidos por la empresa.



Respecto a proveedores y contratistas cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, la empresa reconoce que los contratistas y contratos de alta intensidad en mano de obra (consultoría, prestación de servicios y obra), son aquellos que están expuestos de manera significativa, por lo cual CHEC reconoce este como un derecho laboral el cual debe ser respetado, pues en su propia gestión es una empresa que garantiza el derecho de asociación sindical, respeta y reconoce el desarrollo de actividades sindicales, suscribe convenciones colectivas y cumple con esta y la normatividad vigente.

Así mismo no existen orientaciones o políticas para proveedores que restrinjan el derecho de libre asociación, por el contrario, se promueven y garantizan los derechos de estos y sus trabajadores. Igualmente, en el marco del proceso contractual cada contratista se somete en el desarrollo del contrato y sus actividades a cumplir con todos los aspectos que demande la ley en este y otros aspectos. Es de anotar que para la vigencia 2019, CHEC no se reportaron casos o denuncias formales a través de las interventorías o canales establecidos por la empresa.

Como acuerdo significativo de inversión que incluye cláusulas de DDHH, para la vigencia se destaca el contrato para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad con la empresa Seguridad ONCOR L.T.D.A para los años 2019 – 2021 por un valor de COP 6 033 millones.



Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, se presentó cambio de la empresa prestadora de los servicios de vigilancia y seguridad durante el año 2019, lo que significa que hubo que vincular nuevos trabajadores de contratista, al respecto se continuó con la gestión de exigir la capacitación al 100%, del personal de seguridad de la empresa en materia de Derechos Humanos, contando así con 138 vigilantes para el 2019, reentrenados en su totalidad en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico.



Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad CHEC			
Indicador	2017	2018	2019
Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).	125	125	138
Porcentaje del personal de seguridad capacitado en Derechos Humanos.	100%	100%	100%
Número de horas de formación impartidas en Derechos Humanos al personal de seguridad..	3	2	4

CHEC desde el año 2011, se ha suscrito a la iniciativa denominada “Alianza de las empresas contra el Fraude”, que es una iniciativa donde se trabajar de manera conjunta con otras empresas de Servicios Públicos del Eje Cafetero quienes con el apoyo de la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, gestionan acciones encaminadas a:

- Reducir los indicadores de pérdidas frete a la defraudación de fluidos.
- Capacitar instituciones y usuarios en la conservación de los elementos propios de la distribución del servicio.
- Promover en las comunidades la denuncia de infracciones que afecten la prestación de los servicios públicos.
- En CHEC, la creación de Alianzas entre los administradores de los riesgos en seguridad ha demostrado reducción en las pérdidas de activos de la empresa.

## Comunicación y Promoción de los Derechos Humanos

Siguiendo con el plan empresarial de Derechos Humanos y con el plan de relacionamiento con Proveedores y Contratistas del 2019, se realizó el evento "CHEC Forma Región", el cual contó con la asistencia de 49 empresas donde uno de los temas a tratar fue los Derechos Humanos en la contratación. Dicho espacio permitió no solo dar la visión de CHEC frente a la gestión de este tema material, sino escuchar a los contratistas en cuanto a sus inquietudes y expectativas.

## Políticas y requisitos relativos a la salud y la seguridad de los empleados, contratistas y subcontratistas



La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de CHEC, ha sido formulada por la alta dirección y expresa el compromiso de la organización frente a la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de lineamientos, que corresponden al punto de partida para la formulación de objetivos, planes, programas, sistemas y sus actividades. La política de Seguridad y Salud en el Trabajo, es evaluada anualmente en revisión por la dirección, con el fin de establecer si se cumple y sigue siendo pertinente. CHEC, para el desarrollo de sus actividades, gestiona

la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de su gente, de los proveedores y contratistas. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente CHEC; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.

## Requisitos relativos a la salud y seguridad de los empleados de contratistas y subcontratistas

En el desarrollo de cualquier contrato con CHEC, un contratista deberá cumplir mínimo con lo siguiente, sin perjuicio de que, por la naturaleza del contrato o su especialidad, se le exijan mayores condiciones.

- Cumplir con la normatividad vigente relacionada con la atención a los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de las obligaciones relacionadas con el pago de aportes de salud, pensión, riesgos laborales, aportes parafiscales y prestaciones sociales.
- Contar con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, el cual podrá evaluado por el Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo de CHEC, una vez se haya adjudicado el contrato, previo al inicio de actividades.

- Cumplir con las disposiciones y recomendaciones de su asesor en Seguridad y Salud en el Trabajo y del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo de CHEC. En caso de que se incumplan con las recomendaciones generadas desde Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la interventoría del contrato, se aplicarán las sanciones o multas a que haya lugar.
- Tener a disposición todos los elementos de protección personal, requeridos para cumplir con las tareas de acuerdo con los riesgos identificados; deberá inspeccionar y mantener inventario suficiente para reemplazos en caso de daño o pérdida. Todos estos costos deberán presupuestarse dentro de los gastos de administración del contrato.
- Garantizar que sus empleados, subcontratistas y personas bajo su dirección (proveedores, asesores y visitantes), cumplan con las normas de seguridad establecidas en las instalaciones de CHEC y suspender el personal a su cargo que no cumpla con las mismas.

## Porcentaje de Contratistas y subcontratistas que han recibido algún tipo de formación en salud y seguridad



El nivel de cobertura de capacitación al personal contratista en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, responde al direccionamiento del sistema de gestión frente a los requerimientos de ejecución de inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluye entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales; partiendo de lo anterior, de la priorización de los riesgos potenciales y del comportamiento de la accidentalidad, como punto de partida para inducir y formar a nuestro personal contratista se estableció un alcance inicial y paulatino con aquellos que convergen según las actividades contratadas tanto en la potencialidad como en la materialización de los riesgos.

Para el año 2019, se definieron e intervinieron como críticos, 52 contratos que hacen parte de operaciones asociadas a la generación, distribución y comercialización en contratos intensivos en mano de obra y servicios.



### Capacitación en salud y seguridad a trabajadores de contratistas CHEC

Indicadores	2017	2018	2019
Horas de capacitación	1.646	883	1.240
Total horas / hombre capacitado	6	3	4
Total personal capacitado	307	270	542

# GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES EN LA CONTRATACIÓN

Todos los servicios ofertados por CHEC, tienen asociados la utilización de productos e instalaciones que generan un impacto sobre el medio ambiente a lo largo de su ciclo de vida, desde el aprovechamiento de materias primas, la producción, hasta su utilización y eliminación. Una contratación con criterios de responsabilidad con el medio ambiente puede reducir notoriamente los efectos negativos, marcando una diferencia tanto en el ámbito local como global.

Al interior de los procesos de contratación de CHEC, se desarrollan diferentes acciones y estrategias encaminadas a fortalecer la incorporación de criterios ambientales en el desarrollo de los contratos gestionados por los diferentes negocios, algunas de ellas son:

- Inclusión de cláusula ambiental incorporada a todas las condiciones de contratación de los procesos nuevos.
- Acompañamiento en reuniones de inicio con contratistas para definir obligaciones ambientales y actividades a desarrollar para prevenir y mitigar impactos.
- Establecimiento de un formato e indicador de seguimiento a la gestión ambiental de contratistas para tener trazabilidad de reuniones, revisión de informes y vistas de campo.

Durante el año 2019, y en el marco de la implementación del sistema de gestión ambiental, se continuó utilizando y actualizando el Manual de criterios ambientales para la adquisición de bienes, servicios y obras, el cual tiene por objeto establecer lineamientos ambientales para la contratación, dentro del proceso de adquisición de bienes, servicios y obras en CHEC, con el fin de asegurar la implementación de controles

dentro de las condiciones para contratar bienes, servicios y obras, que prevengan y minimicen la generación de impactos ambientales negativos, y en el cual los contratistas y proveedores sean conscientes de su accionar en el entorno.



Aspecto: Contratistas Evaluados en Materia Ambiental	2017		2018		2019	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nuevos contratistas con los que la organización ha entablado relaciones en el periodo con respecto al periodo anterior.	137	37,13%	162	41,22%	318	69,74%
Nuevos contratistas, con respecto al periodo anterior, que se examinaron en función de impacto ambiental	137	100%	162	100%	318	100%

# GESTIÓN DE ASPECTOS ÉTICOS EN LA CONTRATACIÓN

## Gestión de Aspectos Éticos en la Contratación

Otro factor relevante asociada a la contratación y gestión de la cadena de suministro es la incorporación de criterios éticos y de transparencia, pues con ello se contribuye a mejorar la confianza y reputación de los grupos de interés sobre la empresa y el Grupo EPM; y permite responder desde el quehacer de los negocios a expectativas de la sociedad y el estado, generando más valor en términos de desarrollo. Es así que los aspectos éticos se aseguran a partir de la incorporación de cláusulas en términos de referencia asociadas a contratación responsable y en el desarrollo de las interventorías.

## Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Para la vigencia 2019, CHEC no presenta casos confirmados en los que se haya rescindido o no se haya renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. De otro lado no se presentaron por parte de las interventorías internas y externas casos confirmados de corrupción con contratistas y/o trabajadores en el desarrollo de contratos; ni se aplicaron sanciones o medidas disciplinarias asociadas a tal situación.

Así mismo durante la vigencia se ejecutaron 2 579 consultas en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para asegurar la reputación de CHEC y el normal desarrollo de la actividad contractual. Dichas evaluaciones se hacen a todos los proveedores que se presentan a los procesos de contratación, sea de mayor o menor cuantía.

CHEC con el fin de garantizar canales y mecanismos que permitan la denuncia en materia de corrupción por parte de proveedores y contratistas y en el desarrollo de la contratación, cuenta con un canal con alcance de Grupo EPM denominado contacto transparente el cual ofrece los siguientes medios:



- Línea telefónica: 018000522955.
- Registro en página web del incidente: <https://www11.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico?site=3>
- Contacto Transparente [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)

## OTRAS INICIATIVAS

Durante el 2018, CHEC hizo una caracterización de sus eventos de relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de interacción que tiene con dicho grupo de interés. Fruto de dicha caracterización, surgieron 3 tipos de espacios:

### Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas

El encuentro anual con proveedores y contratistas, se configura como un espacio de relacionamiento enfocado hacia el dialogo y la comunicación, que busca entregar a los actores de la cadena de suministro de CHEC, información relevante para la gestión contractual con la empresa, así como retroalimentar acerca de la gestión organizacional que impacta a este grupo de interés, es así que en este escenario se abordan temas de interés como la planeación de la contratación, actualidad de la contratación, resultados de la gestión en materia de sostenibilidad y cambios empresariales en contratación. En esta versión, además, se presentó el nuevo propósito empresarial y se dio una charla sobre ciberseguridad, dada la relevancia que tiene dicho tema en el día a día de las organizaciones.



Inversión e Impactados	2017	2018	2019
Personas beneficiadas*	88	112	139
Inversión COP millones	0	1,8	3,4

## CHEC al Día

Se trata de un espacio informativo sobre temas de interés común para la empresa y los Proveedores y Contratistas, que tienen como objetivo asegurar el abastecimiento de bienes y servicios fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. Para este año, el CHEC al Día, se realizó el 19 de marzo de 2019, como parte del proceso de implementación de la nueva herramienta de contratación ARIBA. En tal sentido, en dicho evento se brindó una capacitación general al grupo de interés en cuanto al manejo de la herramienta y la nueva interacción que se iba a dar con la misma a partir del mes de abril del mismo año.



Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas*	93	164
Inversión COP millones	0,8	0,9

## CHEC Forma Región

Es un espacio de fortalecimiento de la relación con los proveedores y contratistas locales y regionales a través del desarrollo de sus capacidades y competencias que incrementen su competitividad. En esta versión se generó un trabajo dinámico en el cual se trataron temas como: novedades del sector eléctrico, Actualización en obligaciones laborales, medidas de apremio, RSE con subcontratistas, facturación electrónica, derechos humanos, entre otros. A su vez, en dicho evento se dio entrega del boletín de proveedores y contratistas el cual contenía avances sobre la implementación de ARIBA, Información General de TeCuento Compras Operativas, El Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas, Evaluación del Desempeño de Contratistas, información sobre el Código de Conducta Grupo EPM, resumen del año en relacionamiento con Proveedores y Contratistas y Facturación Electrónica.



Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas*	67	49
Inversión COP millones	10,2	6,0

## Procesos empresariales que soportan la gestión

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Adquisición de Bienes y Servicios	Gestionar la adquisición de productos y/o servicios, ejecutando las etapas: precontractual, contractual y postcontractual.	Suministro y Soporte Administrativo
Administración de Inventarios	Gestionar la catalogación, reabastecimiento, recepción, almacenamiento, custodia, entrega de bienes (inventariables, no inventariables e inservibles) a los usuarios internos y externos de la empresa, realizar análisis de rotación e inventarios físicos, para satisfacer las necesidades de los negocios, además gestionar la venta de excedentes.	Suministro y Soporte Administrativo
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Gerencia General

# ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Teniendo en cuenta que los inventarios hacen parte del patrimonio de la empresa, desde el proceso de administración de inventarios no solo se aporta a la disposición de bienes necesarios para la prestación del servicio de energía eléctrica; sino que a su vez se busca a portar a la salud financiera de la empresa, optimizando una porción del activo corriente así como del activo no corriente, mediante la administración adecuada de los materiales, equipos y repuestos, la gestión de inmovilizados y el apalancamiento de indicadores como la rotación de inventario.



### Metas / Retos 2019

- Realizar al menos un autocontrol de inventario al año, antes del inventario físico, así depurar los materiales de acuerdo a su catalogación, para aumentar la conformidad de lo descrito en sistema vs lo que se tiene físico.
- Implementar un modelo de logística inversa que garantice la salida oportuna de los bienes contenidos en la bodega de aprovechamiento.



### Principales Logros / resultados 2019

- Se presentó mejora en el indicador de conformidad de inventario, llevándolo al 100%.
- Si bien no se implementó el modelo de logística inversa para los bienes de la bodega de aprovechamiento, la gestión realizada con dichos materiales fue la mejor en los últimos 10 años, se depuró la bodega y con el acompañamiento de los profesionales se dio salida oportuna a los bienes mediante la continuidad de los contratos, donación o destrucción de manera periódica.



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- El cambio en la forma de contratación de las actividades de mantenimiento de redes generó dificultades en los reabastecimientos de materiales, ya que hubo desviaciones en las solicitudes versus los pronósticos.
- El cambio de condiciones que nos presentó el proveedor con el que se estaba desarrollando la estrategia de logística inversa, hizo que dicha estrategia ya no fuera viable para disponer los materiales de la bodega de aprovechamiento



### Metas / Retos 2020

- Medir el indicador de rotación por negocio para que se pueda apalancar más fácilmente dicho indicador.
- Mejorar el diseño de la herramienta de reabastecimiento, permitiendo que se involucren más variables en la misma.
- Diseñar estrategias innovadoras que permitan optimizar las operaciones de los almacenes, el servicio y dar respuestas más rápidas a necesidades inmediatas.
- Realizar el proyecto de unificación de almacenes (en aplicativo de Grupo EPM - JDE) para mejorar los niveles de inventario y la disponibilidad del mismo.
- Centralizar la administración de los bienes no inventariables.

Indicadores de gestión					
Indicador	Unidad de medida	Resultado 2017	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado 2019
Rotación de Inventarios	Número de veces	1,56	1,22	1,24	0,98
Conformidad de Inventario	Porcentaje	99,80%	99,96%	97,50%	100%

## Proyecto materiales directos

Con esta iniciativa se busca organizar información, procedimientos y políticas, para la administración y control de materiales que se han comprado por directos. En su alcance se cubre todas las bodegas que contienen materiales (Materiales no inventariables) destinados a la operación de los negocios de CHEC de todas las áreas de la sede central de la empresa (Estación Uribe).



### Metas / Retos 2019

- Identificar e inventariar las bodegas de materiales.
- Inventariar elementos en bodegas.
- Depurar materiales en bodegas.
- Plantear e implementar un mecanismo de administración y control.



### Principales logros / resultados 2019

- Identificación de bodegas y bienes no inventariables.
- Se depuraron los materiales encontrados en dichas bodegas, disponiendo del material deteriorado y obsoleto.
- Se presentó a Comité de Gerencia propuesta para la administración de estos materiales (por parte del equipo de Almacenes).



### Metas / Retos 2020

- Centralizar la administración de materiales no inventariables, herramientas de utilización periódica y sustancias especiales por parte del equipo de trabajo de Almacenes.



Inversión e Impactados	2019
Personas beneficiadas*	70
Inversión COP millones	11



## Evaluación

La contratación, al ser un proceso de alta incidencia en los resultados del desempeño económico de la empresa, es un aspecto altamente normado y vigilado. Para ello se cuenta con diferentes herramientas como el sistema de contratación, la gestión a través de Reuniones de Interacción y Coordinación (RICs), para el seguimiento y el establecimiento de indicadores de seguimiento. A su vez, se realizan auditorías internas y externas asociados a la implementación de los sistemas de calidad, ambiental y salud y seguridad en el trabajo.

Dado que, en la contratación de CHEC, se está haciendo uso de un Manual de Contratación propio de la empresa, no resulta fácilmente comparable el proceso de adquisición de bienes y servicios con el de las demás empresas. No obstante, a nivel del Grupo Empresarial EPM, la normatividad cuenta con características similares lo cual permite realizar referenciación entre las diferentes filiales de energía en el tema de contratación.

Uno de los principales indicadores del proceso de adquisición de bienes y servicios es la evaluación de la percepción que tiene el grupo de interés Proveedores y Contratistas de la empresa. A partir de dicha evaluación anual se establecen acciones tendientes a mejorar el indicador a través del establecimiento de más y mejores canales de relacionamiento. De igual forma la empresa toma como referencia los resultados obtenidos de diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia.

Cómo mecanismos formales para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal Contacto Transparente, y los canales que ha dispuesto la empresa para proveedores y contratistas. Estos mecanismos disponen de línea telefónica y correos electrónicos de dedicación exclusiva.

GRI:

103-3

## Reclamaciones frente a prácticas laborales

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el periodo 2019, se presentaron cuatro (4) reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa.

Mecanismos de reclamación en materia de prácticas laborales	2017	2018	2019
a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.	2	2	4
b. Indique cuántas de las reclamaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.</li> <li>• Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.</li> </ul>	1	2	4
c. Indique el número de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	1	0	0





## DERECHOS HUMANOS (DDHH)

DERECHOS HUMANOS (DDHH)		
GRI:	GRI:103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	GRI:103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos
GRI:	GRI:406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
	GRI:407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
	GRI:408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
	GRI:409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
	GRI:410-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	GRI:411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
	GRI:412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

GRI:	GRI:413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.
GRI:	GRI:413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales
GRI:	GRI:412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
GRI:	GRI:412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
GRI:	GRI:414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
GRI:	GRI:414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Aspecto GRI- Sectorial

GRI:	EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la empresa, relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructura.
GRI:	EU20	Aproximación a la gestión de los impactos en caso de que se presente desplazamiento de personas en lugares de operación
GRI:	EU21	Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración
GRI:	EU22	Número de personas desplazadas y compensadas, desglosadas por tipo de proyecto
GRI:	EU24	Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente



## DERECHOS HUMANOS (DDHH)



Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las empresas pueden causar impactos negativos sobre los derechos humanos, los cuales pueden generar costos de reparación y afectar acceso a mercados y a financiación o seguros de instituciones financieras o agencias de crédito. Es por esta razón que las empresas

tienen el imperativo de construir una relación respetuosa con todos sus grupos de interés. Es así que la promoción y respeto de los DDHH no es un asunto de filantropía; implica adoptar políticas y acciones para prevenir el riesgo de afectar los derechos de terceros como efecto de las operaciones empresariales.

**En el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, las empresas prestadoras del servicio tienen asociados impactos positivos y negativos, tanto directos como indirectos, de tipo social con sus grupos de interés, los cuales están íntimamente relacionados con el respeto y protección de los DDHH, entre los cuales se reconocen:**

La energía tiene una alta influencia en la vida cotidiana de las personas pues se convierte en un insumo fundamental para la misma y se refleja en todos los aspectos asociados al bienestar humano y la calidad de vida como son la satisfacción de necesidades básicas, el acceso al agua, la productividad agrícola, la salud, la educación, la creación de empleo y la sostenibilidad ambiental. Es por esta razón que el poder contar con el servicio de energía con amplia cobertura y en condiciones de calidad y seguridad, se configura como un aspecto fundamental que apalanca los derechos humanos.

licuadoras, lavadoras, aspiradoras, permiten la refrigeración y conservación de alimentos; así como facilitan y optimizan el tiempo en el desarrollo de actividades domésticas como cocinar y lavar, las cuales y desde un enfoque de género típicamente son desarrolladas por las mujeres. De igual forma la electricidad permite la utilización de televisores, computadores, radios, conexión a internet, a través de los cuales las personas acceden a la información y al entretenimiento, facilitando procesos de inclusión respecto a temas de interés económico, social, político, cultural, entre otros. De otro lado, se pueden generar impactos que pueden afectar la privacidad de los clientes, respecto al manejo de información confidencial y bases de datos personales, afectaciones a la propiedad privada respecto a la gestión de ingresos no autorizado sobre predios, daños en infraestructuras y enceres, afectaciones a la salud y la vida por desconexión del servicio en clientes vulnerables

En relación con los clientes y usuarios, el contar con servicio de energía de calidad mejora notablemente la calidad de vida, pues permite obtener más tiempo de iluminación que permiten el desarrollo de otras actividades de tipo familiar o social, a su vez permite la conexión de diferentes tipos de electrodomésticos como neveras,

que por sus condiciones de salud dependen del servicio, como por situaciones asociadas a eventos de electrocución o incendios por daños o errores en las instalaciones de responsabilidad de la empresa.

Los usos comunitarios y sociales de la electricidad también conllevan una serie de mejoras, la iluminación en espacios públicos y el uso de equipos eléctricos, mejora las condiciones de seguridad de vías públicas, fomenta el desarrollo comercial y productivo de emprendimientos, favorece el desarrollo de condiciones económicas asociadas a la industria y el comercio, permite el desarrollo del ocio y el tiempo libre en espacios públicos, mejora las condiciones de educación, garantiza el desarrollo de servicios de salud y atención hospitalaria, y permite la prestación de otros servicios públicos como el agua y acueducto, entre otros.

En el desarrollo de proyectos de generación, transmisión y distribución, dependiendo de la magnitud y alcance de los mismos, se pueden generar impactos en clientes y comunidades que pueden estar asociados a desplazamientos de personas o comunidades, por ejemplo en el caso de proyectos de grandes centrales hidroeléctricas; impactos en la economía y productividad local (agricultura, pesca, turismo, entre otros), afectación a equipamientos urbanos o rurales de interés social y cultural (ejemplo: hospitales, escuelas, carreteras y enseres declarados patrimonio histórico o arquitectónico, entre otros), afectaciones al paisaje natural por la intrusión de infraestructuras, afectaciones al patrimonio colectivo o individual por falta de debida diligencia en la gestión de servidumbres.

Cuando en las zonas de influencia de las empresas hay presencia de comunidades especiales (indígenas, raizales, afrodescendientes, entre otros), las empresas pueden impactar

con sus operaciones el desarrollo de condiciones socioculturales como la afectación a infraestructuras o zonas consideradas sagradas o especiales, generar discriminación y exclusión por condiciones raciales o de culto, afectar procesos de relacionamiento por desconocimiento de reglas y leyes particulares reconocidas por la ley o el ingreso sin permiso a resguardos, cambios en sus patrones de identidad y modos de organización, entre otros.

A nivel laboral, todas las empresas se encuentran ante el riesgo con sus trabajadores y contratistas de generar impactos relacionados con la afectación de las condiciones de trabajo decente, el desarrollo de prácticas discriminatorias, permisividad respecto al trabajo forzado, bajo coacción o el trabajo infantil, afectaciones a la libertad de asociación y conformación de sindicatos, la mala gestión del riesgo sicosocial y la generación de ambientes de trabajo inseguros y poco saludables. Así mismo y desde las actividades que propenden por mantener y fortalecer las condiciones de vigilancia y seguridad de las empresas, se pueden generar impactos en diferentes grupos de interés, al no desarrollar proceso, procedimientos o cláusulas que incluyan explícitamente compromisos de respeto y promoción de los derechos humanos y el no relacionamiento con grupos al margen de la ley.



Con la promulgación de su política institucional de Derechos Humanos, el Grupo EPM hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal de cada país en el que hace presencia. Para la organización es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

Las prácticas de respeto y promoción de los derechos humanos son un imperativo desde la dignidad de las personas y desde el ejercicio empresarial, que repercute sobre la viabilidad de las operaciones y la reputación. Desde el punto de vista de administración del riesgo influye sobre: reputación, operación, finanzas, legales.

Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



- Normatividad ambiental colombiana
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM
- Política de gestión integral CHEC
- Política de RSE de Grupo EPM
- Política Ambiental de Grupo EPM
- Política Institucional de DDHH CHEC – Grupo EPM
- Política de Relacionamiento con Proveedores y contratistas Grupo EPM
- Código de Conducta Proveedores y Contratistas
- Pacto Global - ONU
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromiso 12
- Compromiso sectorial con la ética Acción Colectiva

Expectativas de los grupos de interés:

■ Tema Material: Derechos humanos

■ Énfasis de Gestión: Gestión predial y trabajo decente en cadena de suministro

### CHEC y el Grupo EPM asumen el compromiso de:

Realizar su gestión a partir de la implementación de diferentes procesos, proyectos e iniciativas asociadas a los principios del Pacto Global

### Énfasis de Gestión

#### Derechos Humanos

**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

#### Estándares Laborales

**Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### Medio Ambiente

**Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

#### Anticorrupción

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

### Principales Iniciativas

- [Gestión de riesgos en derechos humanos](#)
- [Capacitación en derechos humanos](#)
- [Comunicación y promoción de los derechos Humanos](#)
- [Gestión con comunidades especiales \(Indígenas - Afrodescendientes\)](#)
- [DDHH en proyectos](#)
- [Gestión predial CHEC:](#) Debida diligencia al adquirir predios y constituir servidumbres.
- [Trabajo decente en cadena de suministro:](#) Respeto por los derechos humanos de los empleados de los contratistas del Grupo EPM.
- [DDHH asociados a otros aspectos de la gestión de CHEC](#)
- [Mecanismos de denuncia](#)

- [Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas](#)
- [Condiciones salariales y laborales CHEC](#)
- [Relaciones laborales en CHEC](#)

- [Link Agua y biodiversidad](#)
- [Link Estrategia climática](#)

- [Link Transparencia y acciones para evitar la corrupción](#)
- [Link Informe de gobierno corporativo](#)

## GESTIÓN

TEMA MATERIAL	OBJETIVO 2019	Metas 2019	Resultado 2019
Derechos humanos (DDHH)	Establecer el plan de abordaje de equidad de género CHEC - Grupo EPM	Plan de equidad de género CHEC diseñado al 100%	Se cumplió con la meta establecida al 100% de diseñar el Plan de Diversidad de Empresa y se avanzó en la realización de un taller de sensibilización con profesionales de diferentes áreas.
	Establecer el Protocolo de Minorías Étnicas CHEC - Grupo EPM.	Protocolo de minorías étnicas con alcance de Grupo EPM elaborado y comunicado a Gerentes y Directivas.	Se entregó por parte de la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM, el protocolo de minorías étnicas con alcance de Grupo EPM, dándolo a conocer a gerentes y directivas de filiales.
	Metas 2020		
	Implementar el plan de Diversidad CHEC - Grupo EPM establecido para el periodo 2020.	Comunicar y socializar con el grupo de interés Gente CHEC, el Protocolo de Minorías Étnicas del Grupo EPM.	Diseñar e implementar un canal atento en DDHH.
	Capacitar en DDHH y seguridad al 100% de interventores responsables de contratos considerados de alto impacto.		

## DERECHOS HUMANOS

### Gestión de Riesgos en Derechos Humanos:

A partir de análisis internos y la consulta con grupos de interés en 2016, se realizó una consultoría para la identificación de riesgos asociados a DDHH en el desarrollo de las actividades de CHEC, considerando:

- Los riesgos derivados de las actividades propias la empresa.

- Riesgos originados en las relaciones comerciales que la organización mantiene con terceros, estas incluyen las desarrolladas con socios comerciales, entidades que hacen parte de su cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal conectada directamente con sus operaciones de negocios, productos o servicios.

Anualmente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos en DDHH, en 2019 se realizó actualización y validación interna de matriz de



riesgos en DDHH dando como resultado que dichos riesgos se mantienen vigentes. De dicho análisis se dio inicio al proceso de incorporación de riesgos en procesos de empresa; a su vez se incorporaron actividades del plan de gestión institucional de DDHH dentro del plan integrado de gestión ética con alcance de empresa.

### Calificación de Riesgo CHEC en DDHH

Los riesgos que se identifican en CHEC son:

Item	Escenario de riesgo en DDHH	Nivel de Riesgo
DDHH1	Afectación del derecho de asociación por estigmatización entre funcionarios sindicalizados y no sindicalizados	Alto
DDHH2	Afectación a las condiciones de trabajo dignos	Alto
DDHH3	Afectaciones psicosociales de trabajadores directos	Alto
DDHH4	Afectaciones a la propiedad privada derivadas de servidumbres de hecho	Extremo
DDHH5	Afectación al derecho a la vida y a la seguridad física por riesgo eléctrico	Extremo
DDHH6	Afectación a derechos del consumidor por gestión indebida de servicios de financiación	Alto
DDHH7	Vulneración de los derechos de personas de especial protección constitucional	Alto
DDHH8	Abuso a los derechos del usuario por parte de contratistas	Extremo
DDHH9	Afectación de derechos colectivos y culturales	Alto
DDHH10	Afectación al derecho de petición por falta de adecuación cultural en la respuesta	Medio
DDHH11	Pago a extorsión por parte de contratistas	Extremo

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias con lo cual no implica que hayan sido eventos materializados.

### Capacitación en DDHH



412-2

FORMACIÓN EN DDHH			
Indicadores	2017	2018	2019
Número de horas destinados a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos	43	451	355
Porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos	31%	21%	7%

Para el año 2019, se impactaron 71 trabajadores brindando un total de 355 horas en temas de formación relacionados con los Derechos Humanos, el número de personas impactadas y horas invertidas por formaciones en DDHH, disminuyó respecto al año 2018, debido a que las capacitaciones se focalizaron en las personas que lideran los temas asociados, con el fin de que éstos realicen posteriormente procesos de multiplicación y difusión del conocimiento con otras personas de la organización.

Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, se presentó cambio de la empresa prestadora de los servicios de vigilancia y seguridad durante el año 2019, lo que significa que hubo que vincular nuevos trabajadores de contratista, al respecto se continuó con la gestión de exigir la capacitación al 100% del personal de seguridad de la empresa en materia de Derechos Humanos, contando así con 138 vigilantes para el 2019, reentrenados en su totalidad en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico.



410-1

CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS A PERSONAL DE SEGURIDAD CHEC			
Indicador	2017	2018	2019
Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).	125	125	138
Porcentaje del personal de seguridad capacitado en Derechos Humanos.	100%	100%	100%
Número de horas de formación impartidas en Derechos Humanos al personal de seguridad.	3	2	4

De otro lado, CHEC desde el año 2011, se ha suscrito a la iniciativa denominada "Alianza de las empresas contra el Fraude" es una iniciativa que permite trabajar de manera conjunta con otras empresas de servicios públicos del Eje Cafetero quienes con el apoyo de la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, gestionan acciones encaminadas a:

- Reducir los indicadores de pérdidas frete a la defraudación de fluidos.
- Capacitar instituciones y usuarios en la conservación de los elementos propios de la distribución del servicio.
- Promover en las comunidades la denuncia de infracciones que afecten la prestación de los servicios públicos.
- En CHEC la creación de Alianzas entre los administradores de los riesgos en seguridad ha demostrado reducción en las perdidas de activos de la empresa.

## Comunicación y Promoción de los Derechos Humanos:

Con base en el plan empresarial de Derechos Humanos en 2019, se comunicó y socializo al grupo de interés trabajadores a través de comunicaciones internas (correos electrónicos), la política de DDHH de CHEC.



A su vez durante el año 2019 se adelantó una iniciativa la cual busca fortalecer los niveles de información y conocimiento de los grupos de interés en DDHH, creando en la página web un vínculo para este tema. Se espera que dicho enlace este activo a partir del año 2020.

## Gestión con comunidades étnicas (Indígenas - Afrodescendientes)

### Acompañamiento Social en Resguardos Indígenas del área de influencia de CHEC

Esta iniciativa busca generar espacios de encuentro permanente, concertaciones, conocimiento en doble vía, tanto de las dinámicas de la cultura indígena como de CHEC y los procesos relacionados con el servicio de energía.

CHEC, reconoce en su área de influencia (Caldas y Risaralda), el asentamiento de 14 resguardos indígenas formalmente establecidos, así como la presencia y participación de comunidades afrodescendientes. Dichas comunidades se reconocen como comunidades especiales en el marco del modelo de relacionamiento con el grupo de interés Comunidad de CHEC.

### Las comunidades indígenas que se acompañan actualmente desde el Proceso de Gestión Social, pertenecen a los territorios ancestrales de:

- **Departamento de Caldas:** Riosucio y Supía, con jurisdicción de los Resguardos Cañamomo Lomapieta, Nuestra Señora Candelaria de la Montaña, San Lorenzo y Escopetera y Pirza.
- **Departamento de Risaralda:** Pueblo Rico con jurisdicción del Resguardo Indígena Unificado Embera Chamí sobre el Rio San Juan, el Resguardo Gitó Dokabú, del municipio de Pueblo Rico, Marsella con el Resguardo indígena de Suratena.

- Además de las comunidades indígenas, también se encuentran otros grupos poblacionales como negritudes y mestizos, que, aunque en un porcentaje con menor representación en población, hacen parte de las dinámicas de relacionamiento incorporadas con este grupo específico.

Durante el 2019, no se han reportado situaciones derivadas de la operación de CHEC que establezca efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas), que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia. Por el contrario, en el municipio de Riosucio se acompaña de manera permanente las comunidades indígenas con sus cuatro resguardos presentes en ese territorio: San Lorenzo, Escopetera y Pirza, Cañamomo Lomapieta y Nuestra Señora de la Montaña, se gestionan requerimientos de manera masiva, con el apoyo de las autoridades indígenas y través del acompañamiento y asesoría que brinda gestión social. De otra parte, participan diferentes áreas de la empresa y los Cabildos Mayores de este sector, para tratar temas en común desde la estrategia de diálogo "Hablando Claro", relacionados con la prestación del servicio de energía de otro lado, se adelantó taller de formación con comunidades indígenas y afros, con temas tales como: Gestión de proyectos sociales, sensibilización ambiental y apropiación del territorio, este ejercicio se traduce en inclusión y trato diferencial con estas comunidades.



## Principales logros / resultados 2019

- Se han atendido las diferentes solicitudes derivadas de los resguardos indígenas, relacionada con la prestación del servicio de energía.
- En el marco de la investigación social se trabajó en la elaboración de la caracterización del resguardo indígena de San Lorenzo, del cual se entregó el documento preliminar para la respectiva revisión y análisis por parte del resguardo.
- Se ha implementado acciones de viabilización social para el desarrollo de proyectos y operaciones con los Resguardos Indígenas del municipio de Riosucio, permitiendo minimizar situaciones de inconformidad e inquietudes asociadas al servicio de energía, como aumento de tarifas, movimientos de infraestructura, interrupciones del servicio, cambio de clase de servicio de residencial a comercial, entre otros.

## Guía institucional para el relacionamiento y el diálogo Intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos del Grupo EPM:

Por parte de la gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM, se trabajó en la consolidación del guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos, desde CHEC se estuvo atento a la entrega de requerimientos solicitados. En el mes de diciembre por parte de núcleo corporativo de EPM, se entregó y comunicó de manera oficial a las directivas de CHEC, el documento que contiene dicha guía, se espera en el año 2020 realizar su difusión y socialización a nivel interno de la empresa.

## Comunicación para el Desarrollo: Fortalecimiento de las capacidades comunicativas con comunidades diferenciadas.

CHEC en convenio con la Universidad de Manizales implementa esta iniciativa con el fin de capitalizar el impacto de las acciones sociales y ambientales que desarrolla la organización por medio de un enfoque de comunicación para el desarrollo que busca construir con las comunidades un enfoque de relacionamiento intercultural desde la creación de un

discurso propio y alternativo a través del fortalecimiento de habilidades comunicativas y gestión de medios. Con esta iniciativa impactamos 3360 personas de 12 comunidades étnicas de Caldas y Risaralda que equivalen al 66% del total de las comunidades étnicas que habitan el territorio (18); haciendo presencia en 8 municipios (La Dorada, Riosucio, Apía, Quinchía, Pueblo Rico, La Virginia, Marsella, Chinchiná).

- **Comunidades Afro:** IE Agroambiental PIO XII (Pueblo Rico).
- **Indígenas, AFRO y mestizos:** Colegio DOKABU (Pueblo Rico), Grupo Las Ferias (La Dorada).
- **Indígenas:** IE San Lorenzo (Riosucio) - Bonafon - Escopetera Pirza (Riosucio) - Resguardo Unificado del Bajo San Juan / La Punta / Kundumi (Pueblo Rico)- Resguardo Unificado del Bajo San Juan - Puerto Leticia (Pueblo Rico) - Suratena (Marsella).
- **Población con condición de vulnerabilidad:** Casa de la Mujer (La Dorada) - IE Nuestra Señora del Carmen (La Dorada).
- **Comunidades vecinas:** Asomultisanfrancisco (Chinchiná) - IE El Trébol (Chinchiná) - IE Naranjal (Chinchiná).
- **Líderes Comunitarios:** Encuentro de la Palabra (Riosucio) - Escuela de líderes de opinión (La Virginia).



EU24



## Principales logros / resultados 2019

- Con las estrategias de comunicación para el desarrollo se beneficiaron comunidades étnicas de La Dorada, Pueblo Rico, Riosucio y Marsella, impactando 3.360 personas e invirtiendo un valor de COP 260 millones para el fortalecimiento e identificación de atributos culturales y la valoración de las habilidades comunicativas.
- Fortalecimiento del plan de relacionamiento con los grupos de interés
- Identificación de atributos culturales e identitarios en las comunidades étnicas diferenciadas (vestuario, rituales, danzas, gastronomía).
- Empoderamiento de las comunidades para que se movilicen en torno a su historia y cultura. Preservación cultural.
- Fortalecimiento de las habilidades comunicativas y comunicación intercultural en grupos de interés (gente CHEC, Comunidad).



## Principales Dificultades / obstáculos 2019

- Los lineamientos empresariales y normatividad que rige al sector eléctrico, no permite en muchas ocasiones llegar a acuerdos, afectando el relacionamiento entre las partes.
- La ubicación geográfica de algunas comunidades para ser atendidas.
- En instituciones educativas, que hacen parte de la estrategia de comunicación para el desarrollo, los jóvenes no cuentan con suficiente disponibilidad de tiempo dentro del horario académico, ya que en jornada extra clase, los estudiantes tienen otros compromisos.
- Situaciones de orden público que afecta el normal desarrollo de las iniciativas en algunas comunidades.



## Metas / Retos 2020

- Se proyecta para el año 2020, mantener el relacionamiento, asesorando los resguardos, participando en procesos de formación, incluidas en el proceso de acompañamiento a control pérdidas, teniendo en cuenta, el compromiso que se tiene con los resguardos indígenas de Riosucio en fortalecer el tema de cultura de la legalidad.
- Mejorar las prácticas relacionales de gente CHEC con grupos de interés.
- Ampliar el alcance de impacto de la iniciativa de comunicación para el desarrollo con más comunidades étnicas presentes en el territorio.
- Entrega de caracterización a resguardo indígena San Lorenzo, el cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte del resguardo.

## DDHH EN PROYECTOS

### Gestión Social en el Desarrollo de Proyectos de Infraestructura



413-1  
413-2  
EU-19

El acompañamiento social en la gestión de proyectos, reconoce que alcanzar el propósito empresarial de la sostenibilidad, demanda procesos planificados, que posibiliten la participación activa y propositiva de cada uno de los actores involucrados, siendo fundamental generar estrategias de relacionamiento en las cuales cada grupo de interés del área de influencia, se asuma como parte de un proceso en donde su ser, pensar, sentir y actuar es reconocido y validado sin distinción alguna e identifique en el desarrollo de alianzas estratégicas la posibilidad de articular esfuerzos y recursos para la consecución de objetivos comunes.

En este sentido, el plan de gestión social en el desarrollo de proyectos de infraestructura eléctrica, se constituye en un componente transversal en las etapas de planeación de la ejecución, construcción y puesta en servicio, que tiene como

objetivo la estructuración e implementación de las estrategias de relacionamiento, comunicación e información que deberán llevarse a cabo con los diferentes grupos de interés, las cuales tienen como propósito generar espacios de respeto, confianza y diálogos propositivos que permitan comunicar de forma oportuna, clara y veraz el alcance de las intervenciones técnicas a desarrollar, los impactos y medidas de manejo propuestos a través de los planes de gestión ambiental y social, así como la atención permanente a las inquietudes por parte de los actores sociales.

De este modo, el Área de Proyectos en concordancia con los lineamientos empresariales, desde el acompañamiento social, promueve en cada una de las áreas de influencia acercamientos con los grupos de interés Estado y Comunidad, basados en procesos de información, negociación y concertación que posibiliten la licencia social de los proyectos a ejecutar y por ende su viabilidad.

Es así, como el plan de gestión social, se consolida en una propuesta de relacionamiento con autoridades locales, actores institucionales, líderes sociales y comunidad en general del área de influencia del proyecto, que integra todos los componentes de acción necesarios y requeridos para la interacción respetuosa, asertiva y propositiva con los diferentes actores sociales; y a través de la cual es posible garantizar la transparencia y facilitar la inclusión, apertura, dialogo y el consenso entre las partes.

Para ello, es necesario entonces realizar un proceso previo de planificación, lectura del entorno y evaluación de los impactos que se pueden presentar en el desarrollo de las diferentes intervenciones técnicas; análisis a partir del cual es posible identificar y conocer los intereses, expectativas, inquietudes y percepciones de los diferentes grupos de interés presentes en el territorio y establecer las necesidades de participación, comunicación y relacionamiento comunitario.

**De esta forma, el plan de gestión social de los proyectos teniendo presente el alcance de las acciones a ejecutar se desarrolla a partir de los siguientes componentes:**

**Acompañamiento en el relacionamiento con grupos de interés para gestión de tramites ambientales.**



**Etapas de planeación, ejecución y puesta en servicio.**



**Reconocimiento del entorno:** Es el instrumento que le permitirá a Gestión Social realizar una lectura del contexto sobre un territorio (área de influencia) que requiere ser intervenido y de acuerdo a sus condiciones y características específicas, tomar decisiones frente los mecanismos de intervención social que son necesarios para la minimización de impactos, además de indicar de manera general las condiciones presentes en un territorio, que facilitan o restringen la viabilidad de los proyectos de infraestructura.

**Información y Comunicación:** Se constituyen en momentos de encuentro con autoridades locales, líderes comunitarios y vecinos de la

subestación con el fin de informar de forma clara y precisa, el contexto general del proyecto, el alcance técnico, ambiental y social, así como cada etapa de avance, atender oportunamente dudas, inquietudes o sugerencias, logrando construir acuerdos frente a los impactos ocasionados y fomentar una relación empresa comunidad basada en el respeto, la confianza y la participación comunitaria.

**Protección al Patrimonio:** Contempla el levantamiento de información previo al inicio de las obras, sobre el estado actual de las vías de acceso e infraestructura pública o privada que se verá impactada por la ejecución de las

labores técnicas, y a partir de la cual se definirán las diferentes medidas preventivas, correctivas o de compensación requeridas para mitigar las afectaciones que se puedan ocasionar, actividades que son concertadas, coordinadas, y negociadas previamente con responsables directos, propietarios, administradores y o líderes comunitarios, promoviendo de esta forma el cuidado y respeto por el territorio.

**Acompañamiento en campo:** Teniendo presente que, en algunos momentos de la ejecución del proyecto, se generar acciones que impactarían directamente el entorno de las comunidades del área de influencia del proyecto, la profesional social está presente durante cada una de estas acciones, con el fin de constatar que las medidas para mitigar los impactos se efectuarán debidamente, levantar evidencias y soportes del procedimiento y posteriormente retroalimentar a líderes comunitarios y comunidad en general, como el actuar empresarial se moviliza desde ejes como el respeto, el compromiso y la responsabilidad.

**Estrategias de involucramiento comunitario:** Se constituyen en encuentros que gracias a la alianza estratégica entre empresa-comunidad, favorecen la participación y el sentido de pertinencia por el territorio y que tiene como población objetivo el área de influencia directa de los proyectos.

De este modo, el plan de gestión social apunta, a la construcción de una relación entre comunidad y empresa, que, desde un lenguaje de respeto y transparencia, mediado por orientaciones jurídicas y legales, contribuyan al establecimiento de acuerdos para lograr la consecución de permisos, autorizaciones, constitución de servidumbres entre otros consentimientos requeridos para el desarrollo de las obras, siendo el puente de comunicación con la comunidad para lograr la viabilización de los proyectos.

Cobra valor el hecho que, al cimentarse la relación bajo la perspectiva de derechos y deberes tanto del ciudadano como de la Empresa, ambos participantes se identifican como actores sociales con oportunidades de concertación, bajo principios de responsabilidad compartida, lo que se enmarca en un proceso de sostenibilidad garantizado por la inclusión de la población antes, durante y después de las obras.

**Es así, como el modelo relacionamiento e involucramiento comunitario antes descrito, es representativo y significativo para la empresa, puesto que:**

- Ha permitido establecer mecanismos de relacionamiento, partiendo del contexto y el entorno en el cual se desenvuelven los grupos de interés, siendo esta la base para lograr que los proyectos de infraestructura se visibilicen en el territorio como medios de integración y cohesión social.
- Posibilita que a partir de un ejercicio de dialogo basado en el respeto, la transparencia y la confianza, ambos actores sociales (comunidad – empresa), expresen con claridad sus intereses y expectativas en el marco del desarrollo del proyecto de infraestructura y sus estrategias de intervención social, concretando objetivos y metas de relacionamiento, que se encuentran dentro de sus posibilidades de

actuación y cumplen lineamientos y políticas empresariales.

- El respeto por el territorio, es identificado por los grupos de interés como una de las cualidades representativas del acompañamiento social desplegado por la organización, ya que las acciones establecidas para mitigar los impactos se analizan de forma integral y propendiendo siempre por la conservación y cuidado de lo privado y lo público.
- Los compromisos de relacionamiento e involucramiento comunitario, al encontrarse establecidos en el plan de gestión social de

**Sin embargo, es necesario enfatizar que, de no realizarse un acompañamiento social, bajo el modelo y principios anteriormente descritos, se podrían materializar los siguientes riesgos:**

- No desarrollo o ejecución de los proyectos.
- Desinformación y desconocimiento de los grupos de interés, frente a las intervenciones técnicas, civiles, sociales y ambientales a realizarse, presentando oposición a las mismas.
- Generación de comportamientos en las comunidades del área de influencia de los proyectos, que obstaculizan las intervenciones de la Empresa y demuestran rechazo y apatía los mismos.
- Impacto negativo en las finanzas de la organización por incremento de pérdidas, dado el retraso en el cronograma de ejecución, problemas en la calidad y prestación del servicio de energía.
- Debilitamiento del relacionamiento con los grupos de interés comunidad y Estado.
- Afectación a la reputación empresarial.
- Debilitamiento de espacios y procesos de concertación con grupos de interés.
- Incremento de las percepciones positivas frente al actuar empresarial en temas económicos, sociales y ambientales que elevan los niveles de reputación y confianza.
- Fortalecimiento de las relaciones con autoridades locales y las organizaciones de base.
- Incremento de la confianza de las comunidades hacia la empresa.
- Incremento de la satisfacción en clientes y usuarios frente a la prestación del servicio.

cada proyecto y al ser construidos en conjunto con los grupos de interés, permiten asegurar un proceso de corresponsabilidad en el logro de los compromisos establecidos, asegurando un proceso participativo.

- Las estrategias de involucramiento comunitario, se constituyen, en una apuesta social que permite la promoción de la participación comunitaria y el fortalecimiento de los lazos de vecindad, a partir de movilizar escenarios de encuentro para construir desde los intereses en común y desde de la diferencia, concluyendo en la responsabilidad conjunta, de emprender acciones que consoliden cada territorio.

**No obstante, como principales impactos de la gestión social se reconocen:**

Así mismo, el límite de las acciones del acompañamiento social, son definidas y establecidas de acuerdo al alcance técnico de cada uno de los proyectos a ejecutar, pues a partir de este se pueden inferir los impactos a ocasionar y las acciones de acompañamiento social requeridas, siendo esta información la base para definir el plan de gestión social que permita apalancar y viabilizar las obras.

## GESTIÓN

Los proyectos de infraestructura eléctrica, desarrollados por el área en el año 2019, para los cuales se diseñaron e implementaron planes de gestión social, fueron:

- Tercer Autotransformador Trifásico 230/115/13.8 kV de 90. MVA en Subestación Esmeralda y línea 115 Kv Subestación Esmeralda CHEC – Subestación Esmeralda ISA.
- Instalación de equipos de corte y maniobra – CREG 015 de 2018.
- Realce Línea Rosa – Armenia 115 kV.

Las obras electromecánicas se desarrollaron en predios particulares y al interior de subestaciones de energía, lo cual demandó llevar a cabo a procesos de reconocimiento y caracterización de cada uno de los territorios a impactar, promover estrategias de relacionamiento con comunidades y actores sociales basados en el respeto, el dialogo propositivo y el establecimiento de acuerdos, gestiones que facilitan que los grupos de interés mediante el acompañamiento social hagan parte activa del desarrollo en cada una de las etapas, siendo entonces el plan de gestión social, una propuesta integral que ha posibilitado construir relaciones vinculantes en cada uno de los territorios y obtener la viabilidad social.

En este sentido, es posible asegurar que la gestión social logró desarrollar procesos de sostenibilidad

y viabilidad en la medida en que elementos claves, como la confianza, la transparencia y el respeto fueron los ejes orientadores del relacionamiento con los actores sociales presentes en las áreas de influencia, de este modo es claro que el enfoque del acompañamiento social realizado, reconoció la importancia y pertinencia de los espacios de diálogo, concertación y negociación como herramientas para lograr interacciones de mutuo beneficio y estratégicas con los actores sociales.

No obstante, es importante tener presente que el proceso de relacionamiento comunitario, se definió desde la planeación de la ejecución de los proyectos de infraestructura, es decir desde etapas previas a la ejecución, con el propósito de conocer con oportunidad las percepciones de los grupos de interés, frente a la empresa y sus actuaciones o intervenciones, atender oportunamente dudas e inquietudes, crear entornos asertivos para el dialogo, identificar expectativas y establecer de forma conjunta las estrategias de involucramiento comunitario que contribuirán al fortalecimiento de cada territorio a partir del plan de gestión social.

Identificación de restricciones ambientales en la etapa de formulación de los nuevos proyectos, como un criterio orientador para la toma de decisiones y análisis de factibilidad.



## Principales logros / resultados 2019

Acompañamiento en el trámite de legalización de servidumbres, requerido para cada uno de los proyectos, que permita la constitución oportuna de las mismas.

- La negociación de servidumbres para la línea de transmisión del proyecto “Tercer autotransformador Trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en Subestación Esmeralda”, culminó con los procesos de constitución de servidumbres en los predios “Indiana”, “Santillana” e “ISA”; en relación al Predio Las Acacias continua el proceso de imposición, situación que en ningún momento represento un obstáculo en el desarrollo de las obras, puesto que el relacionamiento con propietario y administrador fueron permanentes y basadas en la confianza y el respeto por el entorno

Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés Estado y Comunidad presentes en cada una de las áreas de influencia.

- Los planes de gestión social lograron su doble propósito, fortalecer los procesos de interacción con autoridades locales de líderes sociales y comunidades de las áreas de influencia y lograr la viabilidad social de cada proyecto de infraestructura.

Minimizar el impacto durante la ejecución técnica de las obras con las comunidades del área de influencia de los proyectos a partir de la interacción permanente y la atención oportuna de inquietudes, percepciones y sugerencias.

- Las estrategias de información, comunicación y relacionamiento con los grupos de interés, se constituyeron, en una apuesta social que permitió la promoción de la participación comunitaria, la visibilización del interés de la empresa por respetar y cuidar cada uno de los territorios y generar procesos de integración en el territorio que permitieran atender con asertividad y prontitud cada una de las dudas o sugerencias presentadas por los actores sociales.
- Durante el 2019, se ejecutó el proyecto “Diseños y obra realce línea de energía eléctrica de 115 kV circuito La Rosa-Armenia sector la Mina apoyos T23 a T26, obra en la que CHEC como empresa contratista, a través del acompañamiento social realizó el análisis de los impactos en el componente socioeconómico dado el alcance de las intervenciones civiles y electromecánicas a ejecutar y a partir de allí definió y gestionó las actividades requeridas con el fin de minimizar, prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera oportuna y eficiente las afectaciones ocasionados por la obra. Lo anterior se constituyó en un logro representativo, puesto que el área de influencia del proyecto Municipio de Pereira, fue un territorio en el cual la organización no tiene procesos de relacionamiento técnicos y o comerciales, lo que implicó que el plan de gestión social y el plan de comunicaciones propuestos respondieran con asertividad al contexto, intereses y necesidades de los grupos de interés con el fin de generar confianza y cercanía, no generándose ningún tipo de PQR o dificultades en el procesos de interacción.



## Principales logros / resultados 2019

- Así mismo, desde el punto de vista de impacto social, CHEC al participar como contratista y cumplir oportunamente con sus compromisos y obligaciones contractuales, contribuyo para crear condiciones de seguridad eléctrica en la construcción y posterior operación del transporte de movilidad Mega Cable Aéreo, a partir de efectuar los movimientos requeridos en la línea de transmisión de forma tal que se dé cumplimiento a los estándares y normatividad establecida para tal fin.

### Formulación de proyectos de infraestructura eléctrica

- Para el periodo 2019 se hace entrega al área de planeación de las formulaciones de los proyectos Variante Línea 115 kV Victoria – Dorada y Normalización Subestaciones Belalcazar - Viterbo 33 kV, proyectos que contaron con el procesamiento de información primaria y secundaria que permitiera identificar aquellas situaciones que a nivel sociopolítico se pueden presentar al momento de realizar ejecutar las obras, visibilizando entonces los contextos y los criterios con los cuales interactuará el proyecto desde el componente social en la etapa de ejecución.
- Durante el año 2019, se avanza en el proceso de formulación de los proyectos de las nuevas Subestaciones Molinos 115/33/13,2 kV y Dorada Norte 115/33 kV, parte integral de este proceso lo constituye el análisis de las restricciones sociales, insumo con base en el cual se definirá en la etapa de ejecución los planes de gestión social y de comunicaciones que se deberán implementar con el fin de minimizar los impactos que en el relacionamiento con los grupos de interés y el territorio se puedan generar.

**Durante el año 2019, se ejecutaron el 100% de los planes de acompañamiento social proyectados y se impactaron en total 142 personas en las estrategias de relacionamiento y acompañamiento social.**

IMPACTO GESTIÓN SOCIAL	% participación de líderes de los grupos de interés en las actividades de socialización, comunicación y retroalimentación.			# de planes de acompañamiento social ejecutados			# de personas beneficiadas por las estrategias de relacionamiento y acompañamiento social
	Proyectos	# personas planeadas	# de participantes	%	# Planes Proyectados	# Planes Ejecutados	
Tercer autotransformador trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en subestación Esmeralda	4	4	100%	4	4	100%	87
"Mejoramiento continuo de la calidad (res. 015)"	NA	NA	0%	1	1	100%	30
"Contrato interadministrativo para la realización de diseños y obra Realce Línea de Energía Eléctrica de 115kV Circuito La Rosa – Armenia Sector La Mina apoyos T23 a T26"	1	1	100%	1	1	100%	25
<b>Total 2019</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>

IMPACTO GESTIÓN SOCIAL	% Contratación de mano de obra local		
	Proyectos	# Personas contratadas	# Personas contratadas de la localidad
Tercer autotransformador trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en subestación Esmeralda	52	8	14%



411-1

- Los anteriores proyectos cumplen con toda la normatividad y siguen el plan de gestión ambiental PGA, teniendo como premisa la conservación del medio ambiente.
- La distribución del valor económico de los proyectos apunta al fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, comunidades y partes interesadas para obtener un beneficio mutuo e incrementar las utilidades de la organización.
- Durante el 2019, no se reportaron proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales puesto que los proyectos ejecutados, no tuvieron como áreas de influencia territorios con presencia de minorías étnicas y a través de los canales formales de atención no se reportaron o tramitaron quejas o denuncias.

- En la elaboración del estudio de Impacto Ambiental para el proyecto de generación PGU5 (en la cadena de generación Río Guacaica), se indagó sobre las comunidades aledañas y no fueron identificados comunidades étnicas organizadas o mayoritariamente habitantes del territorio; de igual manera, se solicitó al Ministerio del Interior la certificación de la presencia o no de pueblos étnicos o indígenas de acuerdo al polígono definido, dicha certificación se expidió con la indicación precisa de la no presencia de estas comunidades en el área de influencia del proyecto.



EU21

### Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración

Dentro de las acciones previstas en el acompañamiento social, no se gestionan este tipo medidas, sin embargo, para mitigar los impactos que se puedan ocasionar con las acciones propias de las intervenciones técnicas y comerciales, se fortalecen los procesos informativos, formativos, preventivos referidos a riesgos eléctricos y cuidado de lo público.



EU-22  
EU-20

### Situaciones de desplazamiento de personas en el desarrollo de actividades y proyectos

En el año 2019, no se presentó ningún evento de desplazamiento originado por proyectos o actividades relacionadas con el objeto social de la Empresa. Sin embargo, CHEC continúa con su política de gestionar los riesgos e impactos negativos que puedan tener sus operaciones en sus grupos de interés y en el territorio que hace parte de su área de influencia, y en el caso de presentarse un proyecto de estas características, se dispone de todos los recursos técnicos, humanos, económicos que el proyecto exija para dar cabal cumplimiento a la normatividad exigida y a contemplar, todo lo referido a la responsabilidad social empresarial que un proyecto demande.



#### MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOCIAL

Proyectos	# reclamaciones presentadas	# reclamaciones atendidas	%
Tercer autotransformador trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en subestación Esmeralda	0	0	0
"Mejoramiento continuo de la calidad (res. 015)"	0	0	0
"Contrato interadministrativo para la realización de diseños y obra Realce Línea de Energía Eléctrica de 115kV Circuito La Rosa – Armenia Sector La Mina apoyos T23 a T26"	0	0	0



### Principales Dificultades / obstáculos 2019

- En el marco de la auditoría realizada por la Contraloría General de Medellín en el año 2019, se evidenció la necesidad de construir un procedimiento que permita validar las restricciones socio ambientales identificadas en la etapa de formulación de los proyectos infraestructura eléctrica, así mismo, se identifica la relevancia de documentar le metodología empleada para el levantamiento y procesamiento de la información socioambiental realizada en la etapa de formulación, puesto que con base en ello es posible actualizar la información en tiempo y contexto para la definición de los instrumentos de gestión social y ambiental de los proyectos.



### Metas / Retos 2020

- Dar continuidad en la implementación de los planes de gestión social diseñados y estructurados para los proyectos que se desarrollaran en 2020
- Identificación de restricciones sociales en la etapa de formulación de los nuevos proyectos, como un criterio orientador para la toma de decisiones y análisis de factibilidad.

### Gestión Predial CHEC

La gestión predial en CHEC, se centra en la adecuada y correcta identificación de sus activos inmobiliarios predios y servidumbres, efectividad en su destinación y uso, protección de la propiedad, actualización de la información asociada, adecuado almacenamiento y oportunidad de consulta, para que en cualquier momento se pueda tener la certeza física, jurídica y económica de los activos Inmobiliarios de CHEC, en desarrollo de actividades propias de su objeto social.

Este propósito se desarrolla de manera transversal y es coadyuvado por el proceso Socio Ambiental que actúa a través del apoyo en las actividades de caracterización de los predios y de las actividades productivas que se encuentren dentro de las servidumbres proyectadas, trámite con los propietarios de las autorizaciones de ingreso y ejecución de actividades en los mismos; efectúa actas de vecindad cuando se requieren, realiza la atención de solicitudes o requerimientos; socializa y efectúa la entrega de propuestas de constitución de servidumbres a los

propietarios involucrados y en general acompaña todas etapas que involucran a la comunidad, en especial aquellas que puedan afectar el proceso respectivo.

En desarrollo del proceso de Consejería Legal, desde la Secretaría General se recibe apoyo en la gestión de activos inmobiliarios, a través de la revisión de todos documentos como escrituras públicas, certificados de tradición, certificados de IGAC, de uso del suelo, entre otros, con el fin de realizar los estudios de títulos requeridos. Asimismo, se revisan todos los documentos relacionados con activos inmobiliarios que deriven

obligaciones o deberes para CHEC, como son las ofertas de servidumbre o compra de inmuebles, escrituras públicas de constitución y cancelación de servidumbre, de compra o venta de inmuebles. En cuanto a la atención de procesos y acciones legales, se gestionan procesos judiciales y querrelas policivas, imposición de servidumbres; procesos reivindicatorios y querrelas por perturbación a la propiedad.

El siguiente cuadro ilustra la composición de los Activos Inmobiliarios de CHEC a fecha de corte 31 de diciembre de 2019.

Composición de los activos inmobiliarios CHEC	2019
Predios	242
Servidumbres conducción de energía eléctrica	538

## Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

En su gestión durante el año 2019, desde el Proceso de Gestión de Activos Inmobiliarios se realizó la gestión de los avalúos, a los negocios de Generación de Energía y Transmisión y Distribución, obteniendo información predial e inmobiliaria de los predios requeridos con el fin de darle trámite de viabilidad, tanto a los lotes para las subestaciones como a las posibles servidumbres a constituir y/o imponer en cada uno de los predios trazados para tal fin, de los siguientes proyectos:

- Nueva Subestación Dorada Norte (DON) 115/33/13,2 kV en el municipio de La Dorada, Caldas.
- Proyecto "Nueva Subestación Molinos (MOL) 115/33/13,2 kV" en el municipio de Dosquebradas, Risaralda



Nº	No. AVALUO	DESCRIPCIÓN
	AV 8638	Especies Arbóreas Servidumbres Isa-Esmeralda
	AV 8647	Servidumbre Guarato
	AV 8672	Predio CHEC Antigua localidad Irra
	AV 8692	Servidumbre Cable Aéreo-Predio la Betulia
	AV 8646	Servidumbre Cable Aéreo-Predio la Betulia
	AV 8755	Prefactibilidad Proyectos Subestación Dorada Norte

Para asegurar la debida diligencia, se realizaron consultas en materia de restitución de tierras, en listas de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), para constitución de servidumbres y adquisición de predios, de los propietarios actuales y de la cadena de propietarios desde 1.991, a través de las plataformas KONFIRMA y/o STRADATA, para Lavado de Activos y SARLAFT para Financiación del Terrorismo, demostrando la adecuada gestión en este tema por parte de CHEC. A su vez, con la anterior gestión se contribuyó al cumplimiento de los prerrequisitos para los levantamientos de las servidumbres de energía eléctrica constituidas y a constituir, para asegurar la compatibilidad con el sistema de información geográfico de CHEC para su infraestructura.





SOLICITUDES UNIDAD DE RESTITUCIÓN TIERRAS			
Proyecto	Municipio	No. de predios solicitados	No. radicado
Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte	La Dorada	14	DSC1 - 201901895
Proyecto Nueva Subestación Molinos	Dosquebradas	12	DSC1 - 201918872
Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte	La Dorada	8	DSC1 - 201917690
Proyecto Nueva Subestación Dorada Norte	La Dorada	2	DSC1 - 201910139
Legalización Servidumbre Smurfit Kappa	Santa Rosa	1	DSC1 - 201908305
Venta Lote Riosucio	Riosucio	1	DSC1 - 201906765
Proyecto Nueva Subestación Molinos	Dosquebradas	1	DSC1 - 201910693

En otras actividades, se gestionaron 32 derechos de petición y se dio respuesta a 19 solicitudes de información relacionados con activos inmobiliarios de CHEC de diferentes entidades y grupos de interés.



DERECHOS DE PETICIÓN -SOLICITUDES CURADORIAS Y GRUPOS DE INTERÉS	
Solicitud	Cantidad
Respuesta Derechos de Petición 33 kv-115 kv	13
Respuesta Derechos de Petición 13.2 kv	19
Respuesta a Curadorías	5
Respuesta Diferentes Grupos de Interés	14
<b>Total respuestas</b>	<b>51</b>

## Trabajo decente en cadena de suministro



414-1  
414-2

CHEC cuenta con una política de relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Calidad y Medio Ambiente.
- Corrupción y soborno.
- Protección de información.

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia laboral y repercusión social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral y de derechos humanos; y se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Es así que, en CHEC, para la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y controles a implementar en los contratos; por lo anterior, los procesos contractuales agotan tres momentos importantes:

- El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, en los contratos identificados como de alto riesgo se hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se debe tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral.
- El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato. Posteriormente en los términos de referencia de la contratación se establecen cláusulas asociadas al cumplimiento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental de DDHH, anticorrupción, de salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

- El tercer momento es durante el inicio y ejecución del contrato a través de la interventoría que para tal fin se designa al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra y compraventa por ser contratos de ejecución instantánea).

Posteriormente la evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de interventoría que hacen los trabajadores de CHEC donde se toma como base el cumplimiento de compromisos legales y contractuales establecidos en los términos de referencia a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Para la vigencia 2019, se evaluaron 263 contratos, en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2019, que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2019, se reportan como evaluados.

Es de anotar que CHEC evalúa los anteriores aspectos por cada contrato realizado, independientemente de si lo ejecuta un mismo contratista. A su vez, cuando se hacen renovaciones se da continuidad a dicho proceso de evaluación.

Como parte de los procesos de seguimiento y

control de interventoría, que están asociados a la gestión en materia contractual, en el año 2019, se aplicó por parte de CHEC una medida de apremio a un contratista por incumplimiento en el pago de salarios.



408-1  
409-1

Para la vigencia 2019, CHEC no ha identificado proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y de trabajo forzoso ni se han reportado casos o denuncias formales a través de las interventorías o canales establecidos por la empresa.



407-1

Respecto a proveedores y contratistas cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, la empresa reconoce que los contratistas y contratos de alta intensidad en mano de obra (consultoría, prestación de servicios y obra), son aquellos que están expuestos de manera significativa, por lo cual CHEC reconoce este como un derecho laboral el cual debe ser respetado, pues en su propia gestión es una empresa que garantiza el derecho de asociación sindical, respeta y reconoce el desarrollo de actividades sindicales, suscribe convenciones colectivas y cumple con esta y la normatividad vigente.

Así mismo no existen orientaciones o políticas para proveedores que restrinjan el derecho de libre asociación, por el contrario, se promueven y garantizan los derechos de estos

y sus trabajadores. Igualmente, en el marco del proceso contractual cada contratista se somete en el desarrollo del contrato y sus actividades a cumplir con todos los aspectos que demande la ley en este y otros aspectos. Es de anotar que para la vigencia 2019 CHEC no se reportaron casos o denuncias formales a través de las interventorías o canales establecidos por la empresa.



412-3

Como acuerdo significativo de inversión que incluye cláusulas de DDHH, para la vigencia se destaca el contrato para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad con la empresa Seguridad ONCOR L.T.D.A para los años 2019 – 2021 por un valor de COP 6 033 millones.

## ESTÁNDARES LABORALES

### Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

La política de CHEC, en materia de gestión del talento humano promueve al interior de la organización un comportamiento autónomo en los trabajadores, con el fin de promover el libre desarrollo de la personalidad en cada uno de los individuos.

**En el código de ética y Reglamento Interno de Trabajo (RIT), se establece el “absoluto respeto de la dignidad del trabajador, a sus creencias y sentimientos”.**

En 2019, no se presentaron casos de discriminación que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia y que hayan impactado a sus grupos de interés interna o externamente.

### Comunicación y Promoción de los Derechos Humanos a contratistas:

Siguiendo con el plan empresarial de Derechos Humanos y con el plan de relacionamiento con Proveedores y Contratistas del 2019, se realizó el evento CHEC Forma Región, el cual contó con la asistencia de 49 empresas donde uno de los temas a tratar fue los Derechos Humanos en la contratación. Dicho espacio permitió no solo dar la visión de CHEC frente a la gestión de este tema material, sino escuchar a los contratistas en cuanto a sus inquietudes y expectativas.



406-1

## Condiciones Salariales y Laborales CHEC

En CHEC, el salario se paga de forma estandarizada en función del cargo, lo que significa que, tanto hombres como mujeres en cargos similares, devengan el mismo salario básico y reciben los mismos beneficios.



COMPOSICIÓN SALARIOS – REMUNERACIÓN			
Beneficiario	2017	2018	2019
Relación salario promedio CHEC/ SMMLV (veces)	3,76	3,59	3,8
Relación salario mínimo CHEC/ SMMLV (veces)	1,28	1,21	1,28
*Pagos por salarios y prestaciones sociales (COP Millones)	50 926	53 582	63 097
*Otros pagos que conforman base para la liquidación de aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y retención en la fuente (COP Millones)		4 441,38	4 607,40
Salario Básico promedio hombres (COP Millones)	2,5	2,6	2,9
Salario Básico promedio mujeres (COP Millones)	3,3	3,3	3,8
SALARIO BÁSICO PROMEDIO MES COP MILLONES			
Directivos (COP Millones)	11,7	12,4	13,40
Profesionales (COP Millones)	4,4	4,4	5
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares (COP Millones)	1,7	1,7	1,9
Sostenimiento (COP Millones)	1,1	1,1	1,3

\* Para la vigencia del año 2019, el valor que se reporta en el concepto denominado "Pagos realizados por salarios y prestaciones sociales", incluye los pagos realizados por la Empresa a través de nómina por concepto de salarios, prestaciones sociales legales y extralegales y algunos beneficios derivados de la convención colectiva de trabajo como, por ejemplo, anticipos parciales de cesantías, subsidio de transporte, novedades de tiempo suplementario, bonificaciones, entre otros.

\* En lo que se refiere al concepto "Otros pagos que conforman base para la liquidación de aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y retención en la fuente", se indica que hacen referencia a novedades que impactan los conceptos de mesadas pensionales y otros conceptos, las cuales en años anteriores habían sido incluidas en el valor "Pagos realizados por salarios y prestaciones sociales" y para el año 2019 se muestran de forma discriminada.

En 2019, CHEC entregó de manera directa a sus empleados (gente CHEC) activos pagos totales por el concepto de salarios y prestaciones sociales un valor de COP 70.894,41 miles de millones.

El salario promedio en 2019, fue 3,36 veces el salario mínimo mensual vigente, superior al valor del 2018, en razón al aumento salarial durante la vigencia 2019, puesto que en el mes de marzo de la presente anualidad se suscribió la nueva convención colectiva de trabajo. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa, fue 1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra superior a la del año anterior por la razón ya expuesta.

El salario promedio de los hombres con respecto al de las mujeres, es inferior en razón a que es mayor el número de empleados (Gente CHEC) de género masculino vinculado a la Empresa.

### Relaciones Laborales en CHEC

El relacionamiento con las organizaciones sindicales, es un conjunto de actividades encaminadas a propiciar unas óptimas relaciones con los sindicatos que hacen parte de CHEC, buscando que dicho relacionamiento redunde en bienestar, tanto para la empresa como para todos sus trabajadores.

En CHEC, las relaciones empleador y organizaciones sindicales, se basan en el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, además de lo establecido en el manual de relacionamiento sindical que determina: "CHEC es una empresa respetuosa de las garantías constitucionales e internacionales del derecho de asociación y es por ello que el relacionamiento debe atenderse reconociendo cada uno de estos elementos; buscando con ello, equidad e igualdad, en el manejo de las relaciones con cada uno de los sindicatos que tiene participación al interior de la organización"; adicionalmente, se rige por la negociación colectiva y las convenciones colectivas suscritas, se adhieren al contrato de trabajo, y por tanto lo pactado en ellas apunta a una relación sostenible y duradera para las partes.

En CHEC las relaciones empleador-trabajador se rigen por la negociación colectiva con las organizaciones sindicales y se basan en el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes; las convenciones colectivas adhieren al contrato de trabajo y por tanto lo pactado en ellas apunta a una relación sostenible y duradera para las partes.





## Principales logros / resultados 2019

En virtud del compromiso establecido con el Principio 3 del Pacto Global de las Naciones Unidas, es de destacar que en el año 2019, se culminó la negociación de la convención colectiva con SINTRAELECOL Subdirectiva Caldas.

Inicialmente en la etapa legal no se logró la suscripción de la Convención Colectiva de Trabajo, por lo que se solicitó Tribunal de Arbitramento, sin embargo, el Ministerio de Trabajo no realizó la convocatoria del mismo. Con el fin de dar una salida al conflicto colectivo, se realizaron mesas informales de negociación, las cuales derivaron en la suscripción de la convención colectiva con vigencia de cuatro (4) años 2018 – 2021, además se generaron compromisos relacionados con:

- Revisión Conjunta del RIT, realizándose seis sesiones de trabajo con la organización sindical Sintraelec Subdirectiva Caldas.
- Reglamentación del Comité de Medio Ambiente.
- Procedimiento Administrativo para terminar contrato de trabajo con justa causa.

Para la vigencia 2019, los empleados cubiertos por convenio colectivo son el 99,5%.

Los empleados que no están cubiertos por convenio colectivo, hacen parte del personal directivo que corresponde a los cargos de gerente (1), subgerentes (2), secretaria(o) general (1) y auditor(a) (1).



Número de organizaciones sindicales		2017	2018	2019			
Número de Organizaciones de Empleados (Sindicatos)		4	4	4			
Número de convenios colectivos		1	1	1			
Participación de empleados en organizaciones sindicales		Número	%	Número	%	Número	%
Afiliados Sintraelec		591	58,60%	600	60,3%	597	60%
Afiliados Sintrachec		368	36,50%	377	38%	368	37%
Afiliados Sinemchec		75	7,40%	60	6%	39	4%
Afiliados Sindiredes		9	0,80%	6	0,60%	4	0,4%
<b>Total empleados sindicalizados</b>		<b>666</b>	<b>66%</b>	<b>660</b>	<b>67%</b>	<b>639</b>	<b>64%</b>
<b>Total empleados no sindicalizados</b>		<b>342</b>	<b>34%</b>	<b>330</b>	<b>33%</b>	<b>350</b>	<b>35%</b>
Número y Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos		Número	%	Número	%	Número	%
Empleados cubiertos por convenio colectivo		1 003	99,50%	990	99,50%	989	99,50%
Empleados No convencionados		5	0,50%	5	0,50%	5	0,50%

\*Nota: Los valores reportados corresponde al total de personal activo afiliado a una o varias organizaciones.



## Metas / Retos 2020

- Continuar con los espacios de relacionamiento sindical teniendo como premisa la sostenibilidad de la Empresa.
- Modificación de Reglamento Interno de Trabajo.

## Plan de Diversidad CHEC

A finales del año 2019, se diseñó el Plan de Diversidad de Empresa, avanzando en la consolidación de autodiagnóstico en materia de equidad de género utilizando dos herramientas internacionales (Ranking Par y la Herramienta del Pacto Global para el Análisis de Brechas de los Principios para el Empoderamiento

de las Mujeres - Herramienta Empresarial de Género WEP). Así mismo, se avanzó en la realización de dos ejercicios de capacitación y sensibilización en equidad de género con profesionales de diferentes áreas. Se espera para el año 2020, definir y validar el plan de diversidad e implementar el 100% de las acciones que se establezcan con alcance para dicho periodo.

## DDHH en Iniciativas Comunitarias

### Mujeres Cafeteras Sembrando Sostenibilidad

Con el fin de fortalecer y movilizar la política de Derechos humanos en relación con la equidad de género (Lineamiento 8: Promoción de la equidad de género), CHEC apoya el convenio con el Comité Departamental de Cafeteros de Caldas, para la ejecución del proyecto "Mujeres Cafeteras,

sembrando sostenibilidad", el cual busca el desarrollo del empoderamiento económico de la mujer cafetera y la realización de procesos de reforestación de microcuencas abastecedoras de acueductos cafeteros rurales, bajo la figura de pago por servicios ambientales.

Con una inversión en 2019 de COP 30 millones se beneficiaron a 340 mujeres campesinas de 17 municipios de Caldas, además se logró la siembra de 108 000 árboles.



Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	143	340
Inversión COP millones	50	30

### Gestión de las comunicaciones

- Testimonios
- Divulgación por redes sociales
- Divulgación medios impresos



Evento "Mujer y Café" reconocimiento a los aliados para el desarrollo del proyecto "Mujeres Cafeteras Sembrando Sostenibilidad"

### DDHH asociados a otros aspectos de la gestión de CHEC

La gestión empresarial en materia de Derechos Humanos es un tema presente y transversal en los diferentes asuntos que competen a la manera como CHEC desarrolla sus operaciones. A continuación, se relacionan otros contenidos del informe de sostenibilidad 2019, en los cuales se evidencian iniciativas y acciones que impactan la gestión en DDHH propuesta por el Pacto Global.

## MEDIO AMBIENTE

Para CHEC adelantar gestiones e impulsar iniciativas que propendan por cuidar el ambiente, es aportar al cuidado y desarrollo de la vida y las condiciones de bienestar de sus grupos de interés, en el marco de la gestión de respeto y promoción de los DDHH. Conoce las gestiones adelantadas a nivel ambiental en:

## ANTICORRUPCIÓN

CHEC reconoce que cuando la corrupción prevalece, se generan situaciones en las cuales los países, los gobiernos y sus ciudadanos no logran el desarrollo y enfrentan problemas críticos para el acceso y disfrute de servicios básicos, entre ellos el servicio público de energía, los cuales son indispensables para el desarrollo de territorios sostenibles y competitivos. Por tal razón CHEC adelanta acciones enfocadas a fomentar la transparencia con sus grupos de interés y adelanta acciones para evitar la corrupción. Conoce las gestiones adelantadas asociadas a la estrategia anticorrupción de CHEC:



### PROCESOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL TEMA RELEVANTE

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión social y educación a clientes	Gestiona el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de CHEC con oportunidad, pertinencia y claridad para la viabilidad empresarial	Gestión Comercial
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Gerencia General
Gestión del modelo de relacionamiento con grupos de interés	Define, implementa y valida las diferentes metodologías que permitan dinamizar la responsabilidad social de la empresa a través de los planes de acción y el acompañamiento permanente.	Gestión Operativa
Administración de Procesos Laborales	Gestionar las relaciones de grupos de interés dentro de los términos legales y enmarcados en los derechos fundamentales, respetando el debido proceso y derecho de defensa en el caso específico de las investigaciones en materia disciplinaria, administrativa o de responsabilidad patrimonial. Gestionar los reconocimientos pensionales por vejez o invalidez de los trabajadores y jubilados de la empresa. Emitir conceptos jurídicos y requerimientos en general que sean solicitados en materia laboral y de seguridad social, respetando la normatividad laboral y convencional vigente existente. Dirigir y participar activamente en la defensa de la empresa en los procesos de carácter laboral.	Servicios Corporativos
Administración convencional	Administrar los beneficios de la convención colectiva de trabajo vigente que la empresa asocia a este proceso	Servicios Corporativos
Adquisición de Bienes y Servicios	Gestionar la adquisición de productos y/o servicios, ejecutando las etapas precontractuales, contractual y postcontractual.	Suministro y Soporte Administrativo
Seguridad Física	Determina las políticas de seguridad de acuerdo con lo evidenciado en el panorama de riesgo público y del análisis del entorno físico, social, económico, político del área de cobertura de la Empresa. En coordinación con la fuerza pública promueve la protección personal y de los elementos puestos bajo responsabilidad del trabajador para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Conoce y evalúa las amenazas de origen social para minimizar los riesgos que afectarían los procesos misionales y de apoyo y su correspondiente infraestructura e instalaciones. Proyecta las medidas de seguridad empresarial necesarias para fortalecer las que actualmente existen, prevenir acciones de tipo ofensivo desde y hacia la Empresa.	Suministro y Soporte Administrativo





## Evaluación

Para la evaluación de los aspectos asociados a este tema relevante, CHEC incorpora los aspectos de gestión de las iniciativas en el marco de auditorías internas y externas realizada a los sistemas de gestión de calidad y de las interventorías realizadas en el marco de los procesos de administración de contratos.

A su vez para la medición de la gestión respecto a la implementación de acciones asociadas a los DDHH, a la fecha se realiza a nivel de Grupo EPM a través del indicador de Trayectoria de la RSE e indicador de Entorno sociopolítico.

Como referentes externos de gestión para el respeto y promoción de los DDHH, la empresa se encuentra adherida a los compromisos voluntarios Pacto Global de las Naciones Unidas, Acuerdo Andesco para la sostenibilidad, Acción Colectiva por la ética de las empresas del sector eléctrico. De igual forma la empresa pone en consideración sus avances y resultados a diferentes grupos de interés, de los cuales se toman apreciaciones y expectativas al respecto en los ejercicios de consulta sobre materialidad o relevancia.

Como mecanismos formales de para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitado el canal contacto Transparente; a través de dicho canal se tramitan diferentes requerimientos de los grupos de interés externos sobre impactos en DDHH que puede generar la organización en el área de influencia.

GRI:  
103-3

## Mecanismos de denuncia

CHEC a través de sus diferentes canales de atención, permite recoger denuncias y quejas asociadas al servicio y en relación con aspectos que impacten el desarrollo óptimo de los DDHH; en especial a través del mecanismo denominado Contacto Transparente ya que este es el medio de comunicación confidencial establecido por CHEC y el Grupo EPM, para que los grupos de interés de la empresa y las personas externas a la misma, puedan informar a la organización sobre la ocurrencia de conductas irregulares evidenciadas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social de la empresa.

Así mismo a nivel interno CHEC cuenta con canales para la denuncia de situaciones que afecten los DDHH en relación con los trabajadores.



### En el año 2019 se presentaron las siguientes quejas o reclamaciones formales:

Reclamaciones	Prácticas Laborales			Sociales			Comunidad			Contacto transparente		
	Trabajadores	Contratistas		Trabajadores	Contratistas		Trabajadores	Contratistas		Trabajadores	Contratistas	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Número total de reclamaciones que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación.	6	0	0	2	2	4	0	1	0	7	3	1
Número de quejas o reclamaciones que se abordaron y resolvieron.	3	0	0	1	2	4	0	1	0	7	3	1
Número de reclamaciones que se presentaron antes del periodo objeto del informe y se resolvieron en dicho periodo.	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0



## TRANSPARENCIA

### TRANSPARENCIA Y ACCIONES PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN

GRI:	GRI:103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	GRI:103-2	Enfoque de gestión y sus componentes
	GRI:103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI:	GRI:102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios
	GRI:102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
GRI:	GRI:205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	GRI:205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	GRI:205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI:	GRI:206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
GRI:	GRI:307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental



# TRANSPARENCIA

Mundialmente la corrupción se ha venido convirtiendo en un tema central en la agenda y conversaciones de diferentes instituciones, teniendo en cuenta que se ha identificado como un riesgo para las democracias en el mundo entero. Parte de la gestión que se viene realizando alrededor del tema por organizaciones mundiales como transparencia internacional, ha sido medir la gestión y esfuerzos de los estados y para prevenir y controlar este flagelo, el cual esta organización ha venido realizando a través del índice de percepción de corrupción.

En el 2019, se realizó la medición teniendo en cuenta 180 países, donde como resultado se encuentra que aun mundialmente no se está logrando un impacto significativo en la reducción de la corrupción en los países participantes, y resaltando que aún en las economías más avanzadas aún hay muchos esfuerzos por hacer. Para el continente americano se resalta que los gobiernos que se vienen desarrollando en el continente, sin importar la ideología política, vienen implementando prácticas que favorecen este fenómeno como: Debilitamiento de medios independientes de comunicación, silencio y control de la sociedad civil y organizaciones internacionales, aumento en la supresión de votantes, retroceso en las prácticas inclusivas sociales, aumento en los conflictos de intereses, entre otras. Colombia ocupó el puesto 96 entre los países participantes obteniendo 37 de 100 puntos posibles en la lucha contra la corrupción, manteniéndose sin avances significativos frente a mediciones anteriores.

Ante la pérdida de los recursos públicos a manos de la corrupción y los impactos sociales que tienen los mismos, todos los actores de la sociedad se vuelven pieza clave en la lucha contra este delito, con el fin de garantizar los derechos humanos DDHH- y el adecuado uso de los recursos para el desarrollo social. Así mismo, se resalta que en Colombia y en el mundo en general se vienen generando ante estas situaciones cada vez más conciencia e inconformidad de la sociedad civil, que ha empezado a movilizarse para hacer respetar sus derechos y el uso adecuado de los recursos públicos en general.

Es así que la transparencia en el ámbito empresarial se convierte en un tema material y se traduce en un esfuerzo y en un compromiso deliberado por generar entornos de confianza, en el que promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta y la participación de todos los grupos de interés, entregando información útil y relevantes, así como dando a conocer sus políticas y actuaciones que guían sus operaciones y consolidan su actuar responsable ante la sociedad. A su vez la transparencia se convierte en un aspecto de gestión conjunto y transversal en la organización que fortalece el desarrollo de acciones para la rendición de cuentas fortaleciendo la participación e inclusión de los grupos de interés. Así mismo, permite que los diferentes actores de la sociedad y otras empresas aprendan y adopten buenas prácticas que fortalezcan el control social.

\*Tomado y adaptado de <https://conocedores.com/los-paises-con-mayor-y-menor-corrupcion-del-mundo-31076>

GRI:	GRI:415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos
GRI:	GRI:416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
GRI:	GRI:417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI:417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI:417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI:	GRI:418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
GRI:	GRI:419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

## Aspecto GRI- Sectorial

<b>Provisión de Información</b>		
GRI:	EU24	Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente
<b>Salud y seguridad en los clientes</b>		
GRI:	EU25	Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes

Por lo anterior, las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés. A su vez, CHEC reconoce que llevar a cabo sus operaciones en un marco de transparencia y cero corrupciones es un elemento clave para aportar al desarrollo y bienestar de sus grupos de interés y de los territorios donde hace presencia; es por esto que el compromiso organizacional con la transparencia y la anticorrupción son la base de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial y son factores de gestión fundamentales para el logro del propósito y el aporte a la sostenibilidad.



En los diferentes elementos que se tienen planteados en el direccionamiento estratégico de CHEC, se evidencia su compromiso con la transparencia definiéndola como un valor y como uno de los énfasis en su objetivo de "Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos"; haciendo que la transparencia en la gestión sea un habilitador para el logro de la sostenibilidad y de los resultados propuestos.

Para la empresa abrir espacios e implementar mecanismos que permitan la comunicación, el dialogo y la rendición de cuentas, fortalece la toma de decisiones empresariales en los ámbitos social, ambiental y económico; además, poner a disposición dichos mecanismos y espacios facilitan la interacción con la empresa aportan a la disminución de costos y fortalecen la reputación empresarial.

Por tal razón, en el marco de los compromisos empresariales con:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 
- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Referentes éticos corporativos: (Valores, Código de conducta empresarial, Código de buen gobierno, Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés del Grupo EPM, Manual de conducta, entre otros reglamentos y manuales).
- Política de Gestión Integral CHEC.
- Política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
- Política de Gestión Integral del Riesgo.
- Política de Derechos humanos CHEC.
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas.
- Política de Protección de datos personales.
- Política de Comunicaciones CHEC.
- Política de RSE.
- Política Ambiental.
- Sistema de Control Interno (SCI).
- Pacto Global: Anticorrupción: Principio 10.
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromisos 1, 11 y 12.

- Expectativas de los grupos de interés:

- Tema Material: Transparencia.
- Énfasis de Gestión: Apertura de información.

## CHEC y el Grupo EPM asumen el compromiso de:

### Énfasis de Gestión

#### Apertura de información:

Suministrar información necesaria y suficiente para fortalecer la confianza y propiciar la participación y el control social.

### Principales Iniciativas

#### Aspectos destacados de la gestión

- [Análisis de riesgos](#)
- [Compromisos empresariales en materia de transparencia y anticorrupción](#)
- [Generación de capacidades internas para la gestión](#)

#### [Medición de transparencia empresarial \(mte\) 2018](#)

#### Reglas claras:

- [Gestión del clima ético](#)
- [Códigos y estándares éticos](#)
- [Políticas Organizacionales](#)
- [Modelo de Gobierno Corporativo CHEC](#)
- [Programa anticorrupción](#)
- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano \(PAAC\) 2019 y sus componentes](#)
- [Gestión Anticorrupción en Cadena de suministro](#)

#### Apertura:

- [Accesibilidad a la información](#)
- [Información sociablemente útil dispuesta a los grupos de interés a través de diferentes canales](#)
- [Fortalecimiento de la comunicación con grupos de interés para el fortalecimiento de la transparencia empresarial](#)

#### Diálogo

- [Relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés](#)
- [Otros Canales y acciones para la comunicación y rendición de cuentas](#)
- [Inversión e impactados procesos de relacionamiento](#)

#### Control

- [Sistemas de control](#)
- [Programa De Protección De Datos Personales](#)
- [Cumplimiento de la normatividad CHEC 2018](#)
- [Aportes a la comunidad y la sociedad desde la ciudadanía corporativa](#)
- [Procesos Empresariales que Soportan la Gestión](#)
- [Evaluación](#)
- [Mecanismo de Denuncia](#)

#### Contenido Estándares GRI

## ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN

TEMA MATERIAL	OBJETIVO 2019	Metas 2019	Resultado 2019	Metas 2020
TRANSPARENCIA Gestión de la Transparencia y Acciones para evitar la Corrupción	Implementar el 100% de las actividades establecidas para 2019 del plan de hitos de transparencia empresarial según resultados de transparencia CHEC 2018.	100% de las actividades implementadas	Para el 2019 se tenía planteada la terminación de hitos en los planes de mejora que se habían establecido en la medición de 2017 realizada en el 2018, los cuales lograron cerrarse satisfactoriamente.	Realizar medición de transparencia empresarial 2019 y establecer planes de mejora.
	Cumplimiento del 100% de las actividades asociadas al Plan Integrado de Gestión Ética 2019 y del PAAC 2019	100% de las actividades implementadas	En el 2019 se logró la ejecución del 94,82% de las actividades planeadas en el PAAC.	Ejecutar el 100% de las actividades del PAAC.

## ANÁLISIS DE RIESGOS

### Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.

Gestión de riesgos en la corrupción.

En la vigencia 2019, se contemplaron los riesgos inherentes a cumplimiento a saber: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis, identificación, calificación y valoración en el 100% de procesos de la organización y en los riesgos de empresa (estratégicos).

Calificación de riesgo CHEC en fraude y corrupción 2019. (Matriz de riesgos de corrupción):

En la vigencia 2019, se contempló la matriz de riesgos de corrupción en los siguientes aspectos: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis, identificación, calificación y valoración en el 100% de procesos de la organización y en los riesgos de empresa (estratégicos).



Código del riesgo	Nombre del riesgo	Escenario del riesgo	Origen	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de riesgo
R1	Uso inadecuado de los activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>* Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>* Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los de procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.</li> </ul>	Interno/Externo	Muy alta	Menor	Tolerable
R2	Concusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio.</li> <li>* Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites.</li> <li>* Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.</li> </ul>	Interno/Externo	Muy alta	Mínima	Tolerable
R3	Nepotismo	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo.	Interno	Baja	Menor	Aceptable
R4	Soborno/cohecho	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo	Interno/Externo	Media	Mínima	Aceptable
R5	Cientelismo	Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo	Interno/Externo	Muy baja	Mínima	Aceptable
R6	Tráfico de influencias	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.	Interno/Externo	Media	Menor	Tolerable
R7	Abuso - concentración del poder/ autoridad	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.	Interno	Media	Mínima	Aceptable
R8	Colusión	Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia de los mercados.	Interno/Externo	Muy baja	Mínima	Aceptable
R9	Extorsión	Obligar a una persona a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio.	Interno	Baja	Mínima	Aceptable



Código del riesgo	Nombre del riesgo	Escenario del riesgo	Origen	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de riesgo
R10	Malversación de fondos	Empleo de recursos diferente al establecido por la autoridad competente (sustracción de fondos, jineteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación) * Ejemplo: inclusión en el presupuesto de gastos no autorizados. * Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración.	Interno	Media	Moderada	Tolerable
R11	Uso indebido de la información	Venta o uso de información privilegiada para beneficio propio o de un tercero * Alteración de documentos o Omisión, falsificación, sustitución o Adulteración de información Ejemplo: Inexistencia de registros, archivos con vacíos de información; afectación de rubros que no corresponden.	Interno/Externo	Media	Menor	Tolerable
R12	Conflicto de intereses	Situación que pueda restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.	Interno/Externo	Baja	Moderada	Tolerable
R13	Abuso de funciones	Realizar acciones contrarias a la normatividad tanto externa como interna, en abuso de las atribuciones propias del cargo, con el fin de obtener un beneficio particular o generar perjuicio a un tercero. Se incluyen las acciones que se realizan en el caso que se presente alta discrecionalidad en la toma de decisiones		Media	Moderada	Tolerable

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias, lo cual no implica que hayan sido eventos materializados.

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos Relacionados con la corrupción								
Indicador	Unidad	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Observaciones
Número de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción.	Numérica	N/R	67	66	65	64	64	Procesos de toda la Organización
Porcentaje de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción	Porcentual	N/R	100%	100%	100%	100%	100%	Procesos de toda la Organización

\*Para consultar a que se refiere CHEC con cada uno de estos riesgos consultar el glosario de esta web

## COMPROMISOS EMPRESARIALES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

### Compromiso Gerencial 2019:

... "Nuestro direccionamiento estratégico y la gestión enfocada en los temas materiales, reafirman los compromisos que de manera voluntaria hemos adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo por la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico "Acción Colectiva", e integra nuestros resultados al esfuerzo mundial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Palabras del gerente en el informe de sostenibilidad CHEC 2019

### Estándares y Adhesiones Voluntarias

La estrategia anticorrupción de CHEC da respuesta a los siguientes compromisos voluntarios asumidos por la empresa:



Pacto Global:  
Principio 10: compromiso anticorrupción



Compromiso anticorrupción:



Andesco (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones):  
Compromiso anticorrupción:

CHEC al adherirse a la iniciativa de "Acción Colectiva" se compromete a la implementación de una estrategia anticorrupción de acuerdo con los principios para contrarrestar el soborno de Transparencia Internacional, mediante la cual integrar los esfuerzos que ya se venían realizando desde diferentes áreas de la organización entorno a la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción; además de la construcción y divulgación de un mapa de riesgos de corrupción.

Para el cumplimiento de este compromiso se diseñó un plan de acción para el año 2019 en el cual se dio cumplimiento al 100% de las acciones propuestas

Conoce más de este compromiso y la gestión realizada en torno a él en <https://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales/Accion-Colectiva>

Acuerdo 1: Equilibrio en las dimensiones del desarrollo

Acuerdo 11: Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC

Acuerdo 12: Compromiso Social

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Agenda Post 2015:

Compromiso anticorrupción:

**Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Para conocer más acerca de los compromisos nacionales e internacionales en sostenibilidad asumidos por CHEC puede consultar <http://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales>



## GENERACIÓN DE CAPACIDADES INTERNAS PARA LA GESTIÓN



205-2

Para la generación de capacidades en la gestión de la transparencia y anticorrupción se han venido realizando diferentes estrategias de comunicación, formación y sensibilización, que además se integran con diferentes temas como la diversidad, los DDHH, la protección de datos personas, entre otros relacionados que van surgiendo en el día a día de la organización y comparten un fundamento ético.

Estas estrategias año a tras año se van mejorando y reinventando con el fin de generar conocimiento y propiciar espacios de reflexión que permitan que la actuación de CHEC esté mediada por los principios y valores empresariales.

Estos espacios los hemos categorizado de acuerdo con el objetivo con el que se realizan, así:

### Estrategias de Formación y sensibilización

- **Medición de clima ético:** Es una encuesta que busca conocer las percepciones de los trabajadores de CHEC frente a la evidencia en el día a día de los temas relacionados

con la gestión ética y el conocimiento de los diferentes manuales, políticas y códigos existentes. Esta actividad también se utiliza para evaluar las estrategias que se han desarrollado y permiten identificar dónde enfocar los esfuerzos.

- **Talleres de Reflexión ética:** Son espacios presenciales en los que se busca generar espacios de conversación que permitan la reflexión en torno a diferentes temas asociados a la gestión de la transparencia, la ética y los demás temas asociados.
- **Talleres de Formación para la gestión ética, la transparencia y los DDHH:** Son talleres cuyo objetivo es la generación o fortalecimiento de los conocimientos asociados a estos temas, con el fin de fortalecer los procesos y el operar de CHEC

### Estrategias de comunicación

Son estrategias que promueven la transformación, a partir de la reflexión y la relación de la información comunicada con la cotidianidad, con el fin de que se dé una toma de conciencia en la gente CHEC.

Tabla 4. No. Estrategias de Formación y sensibilización



Estrategias de formación y sensibilización	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2018	No. Impactados 2019
Medición de clima ético	Gente CHEC	293	362
Talleres de Reflexión ética	Gente CHEC	1027	1119
Talleres de Formación / Socialización para la gestión ética, de la transparencia y los DDHH	Gente CHEC Proveedores y contratistas	264	275
<b>TOTAL</b>		<b>1584</b>	<b>1756</b>

En el ejercicio de generación de capacidades se vienen generando espacios de formación y socialización principalmente a las personas que se encuentran en el diseños, análisis y documentación de las iniciativas asociadas directamente con la gestión de los temas. El mayor número de impactados se viene realizando a través de los talleres de reflexión ética, ya que se está buscando fortalecer principalmente los ejercicios de conversación y reflexión alrededor de los dilemas éticos.

Tabla 5. Estrategias de comunicación



Estrategias de comunicación	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2018	No. Impactados 2019
Mensaje masivo del Gerente (socialización de Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial)	Gente CHEC Proveedores y contratistas	978 trabajadores 153 contratistas	1025 trabajadores 106 contratistas
Actualización sección ética de la Intranet	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 contratistas
Divulgación de resultados de medición de clima ético mediante mensaje masivo enviado a los jefes y líderes de equipo	Gente CHEC	978 trabajadores 153 contratistas	60 trabajadores
Campaña Pongámosle Sentido mediante expectativa, fondo de pantalla y mensajes masivos en relación con los siguientes temas: principios, valores, Derechos Humanos, estrategia anticorrupción, conflictos de intereses y lavado de activos y financiación del terrorismo	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 contratistas

## MEDICIÓN DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL (MTE)

Como parte de la gestión anticorrupción CHEC realiza bianualmente la medición del Índice de Transparencia Empresarial, con el fin de facilitar la identificación de brechas y procurar la mejora continua. Teniendo en cuenta la periodicidad mencionada CHEC realizará nuevamente la medición de este indicador estratégico de su gestión en el año 2020, de acuerdo con el documento metodológico propuesto por la Corporación Transparencia por Colombia en dicha Vigencia.

## MEDICIÓN DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL (MTE)

Conjunto de normas, valores éticos y principios adoptados en la actividad empresarial para relacionarse con los grupos de interés.

### Gestión del Clima Ético Marco de actuación ético

El marco de actuación ético de CHEC se fundamenta en los siguientes principios éticos y valores corporativos que se encuentran en el Código de Ética de Grupo:



## TRANSPARENCIA



El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.

Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

## RESPONSABILIDAD



Conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

## CALIDEZ



La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejujamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

### Principios éticos que guían nuestro actuar



**CUMPLIMOS**  
nuestros  
compromisos



**CUIDAMOS**  
el entorno y  
sus recursos



**BRINDAMOS**  
un trato justo



nuestro interés  
primordial es la  
**SOCIEDAD**



Buscamos  
fundamentalmente  
**SERVI**R



### Código de Ética de Grupo EPM:

Contiene los valores corporativos y los principios éticos que guían el actuar de los trabajadores CHEC. Este código fue adoptado por CHEC el 31 de mayo de 2017 mediante aprobación de Junta Directiva. El lanzamiento del Código se realizó en el año 2017 y se continuó su divulgación mediante talleres de reflexión ética, inducción a personal nuevo y la campaña de comunicación "Pienso para Actuar" en 2018 y "Pongámosle Sentido" en 2019.



### Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM

Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar de los trabajadores tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés. Este manual fue adoptado por CHEC el 15 de agosto de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva y la divulgación de su adopción se realizó mediante mensaje masivo el 4 de octubre de 2018 y por medio de las campañas de ética de 2018 y 2019, en las cuales se promovieron los comportamientos éticos que están contenidos tanto en este manual como en el Reglamento Interno de Trabajo.



### Manual de Conflicto de Intereses:

Proporciona la información necesaria y los procedimientos que permitan a los administradores y trabajadores CHEC conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos. Este manual fue adaptado para CHEC a partir del Manual de Conflicto de Intereses de EPM el 18 de abril de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva y la divulgación de su contenido se ha realizado en el marco de las campañas "Pienso para Actuar" y "Pongámosle Sentido".



### Manual de Dilemas Éticos:

Este manual propio de CHEC orienta el comportamiento y la toma de decisiones de los trabajadores al momento de enfrentarse ante algún dilema ético y da a conocer a quién se puede acudir en caso de no poder resolverlos por sí mismos y los mecanismos establecidos para reportar actos indebidos. Este manual fue creado en CHEC en el año 2014 y actualizado el 16 de octubre de 2018 con la aprobación del Gerente General. La apropiación de su contenido se ha realizado mediante los talleres de reflexión ética de 2018 y 2019.



### Compromisos voluntarios:

Son las iniciativas mediante las cuales CHEC se compromete con la implementación y fortalecimiento de iniciativas que fomentan la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción.



### Contacto Transparente:

El Grupo EPM cuenta con un mecanismo de reporte llamado Contacto Transparente, por medio del cual cualquier grupo de interés puede reportar actos indebidos de los trabajadores.



### Indicadores de Trayectoria y Transparencia:

Estos indicadores permiten evaluar, entre otros aspectos, la efectividad de las acciones realizadas en pro del fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa.

### Nota:

En el ejercicio de generación de capacidades se vienen generando espacios de formación y socialización principalmente a las personas que se encuentran en el diseños, análisis y documentación de las iniciativas asociadas directamente con la gestión de los temas. El mayor número de impactados se viene realizando a través de los talleres de reflexión ética, ya que se está buscando fortalecer principalmente los ejercicios de conversación y reflexión alrededor de los dilemas éticos.

## Políticas Organizacionales

### Política Cero Tolerancia al Fraude, la Corrupción y el Soborno

EPM 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.

Por lo tanto, adopta la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” y 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.

#### Son lineamientos de ésta política:

- **Actuar de los servidores de EPM:** Compromiso absoluto con una posición de cero tolerancias a los hechos fraudulentos y corruptos.
- **Cultura Ética:** EPM establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- **Relacionamiento Transparente:** EPM genera un ambiente de colaboración mutua y de respeto de los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- **Gestión y Seguimiento**
- **Denuncia:** EPM tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea Ética “Contacto Transparente”.

- **Política de Comunicaciones CHEC**

La comunicación en CHEC tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

- **Política de Protección de Datos Personales CHEC**

LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. ESP., (En adelante CHEC) en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de la información personal, expide la política en la que desarrolla los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales de quienes integran y se incluyen en los grupos de interés que se relacionan con la compañía, los cuales están referenciados en su modelo de relacionamiento como: Dueños, Trabajadores, Clientes, Proveedores y Contratistas, Estado, Comunidad, Competidores y Colegas, Líderes de opinión, Medios de comunicación y en general todas las personas de las cuales CHEC tenga información personal; la cual se publica en cumplimiento del artículo 10 del decreto 1377 de 2013.

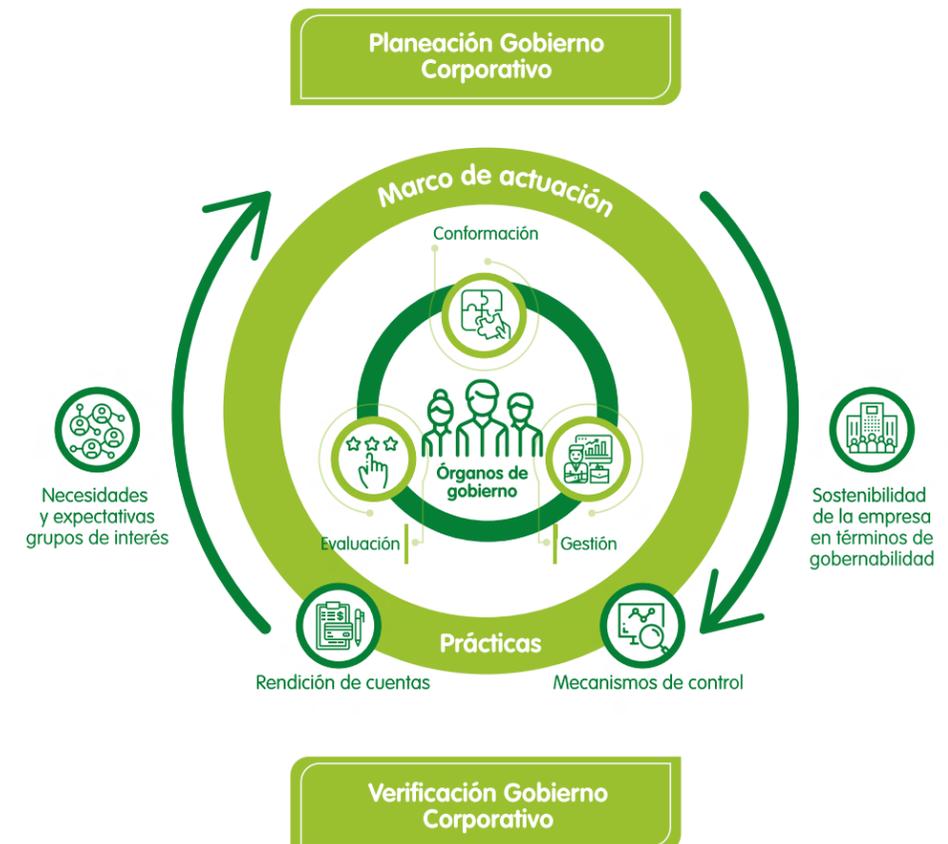
### Otras políticas que promueven la transparencia, la ética y la gestión anticorrupción:

- Política de Gestión Integral: Lineamiento 1.
- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política de RSE.
- Política de Derechos humanos CHEC.
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas.

Estas políticas y sus lineamientos pueden ser consultadas en

## MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC

CHEC actúa bajo el marco general del Gobierno Corporativo de Grupo, el cual 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



Para CHEC, el Gobierno Corporativo es el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la empresa, con el fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus accionistas, la transparencia y ética en su actuación, y el equilibrado acceso a la información para sus grupos de interés.

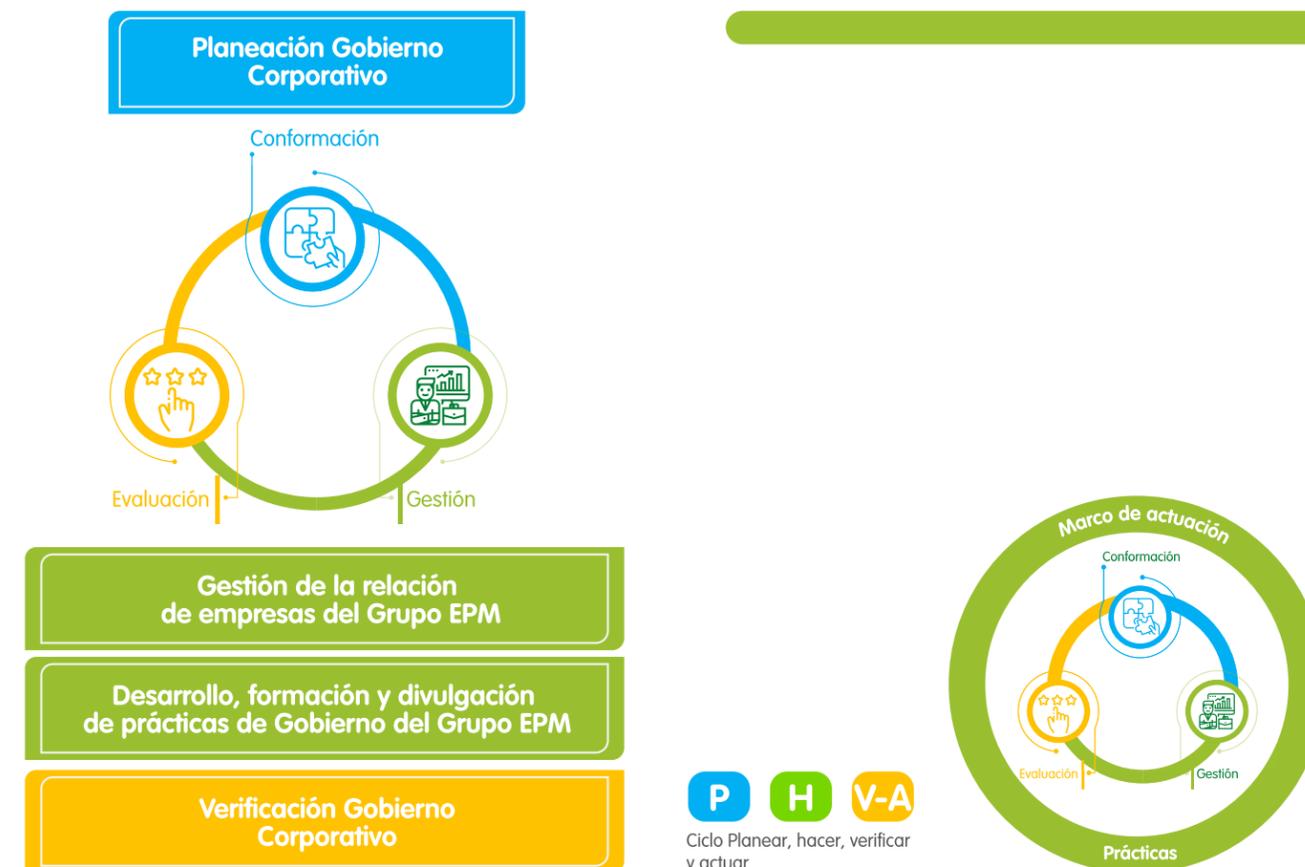
El siguiente modelo es la representación gráfica de los niveles de gobierno de EPM como Matriz del Grupo y de las empresas subordinadas, indicando quién ejerce la propiedad, la dirección y la gerencia o gestión. Así mismo se muestra la distribución de los derechos, decisiones y responsabilidades de manera que se desarrolle en un sistema de pesos y contrapesos, alineados con la unidad de propósito y dirección, en un ambiente de control y rendición de cuentas.



CHEC en desarrollo del modelo de Gobierno Corporativo definidos por el Núcleo Corporativo, aporta al direccionamiento estratégico del Grupo EPM en el relacionamiento con los dueños y socios, dando estricto cumplimiento a los términos establecidos para la realización de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, y gestionando las solicitudes de los accionistas. Asimismo, se tramitan la autoevaluación de los miembros de la Junta

Directiva, la evaluación del Comité de Gerencia a la Junta Directiva y al Gerente General, se identifican las acciones necesarias para la ejecución del plan de fortalecimiento anual de la Junta Directiva, se coordina la estructuración y gestión del Comité de Gerencia, y se actúa como habilitador de las transacciones e interacciones derivadas del Acuerdo de Gobierno suscrito entre EPM y todas sus subordinadas, generando valor para la empresa y los grupos de interés.

La siguiente es la representación gráfica en orden de precedencia y tiempo, de las prácticas de Gobierno Corporativo aplicadas a los Órganos de Gobierno del Grupo EPM, también se incluyen las orientadas a fortalecer la relación entre las empresas del Grupo, y finalmente las orientadas a fortalecer la evolución del Gobierno Corporativo mediante el desarrollo, formación y divulgación:

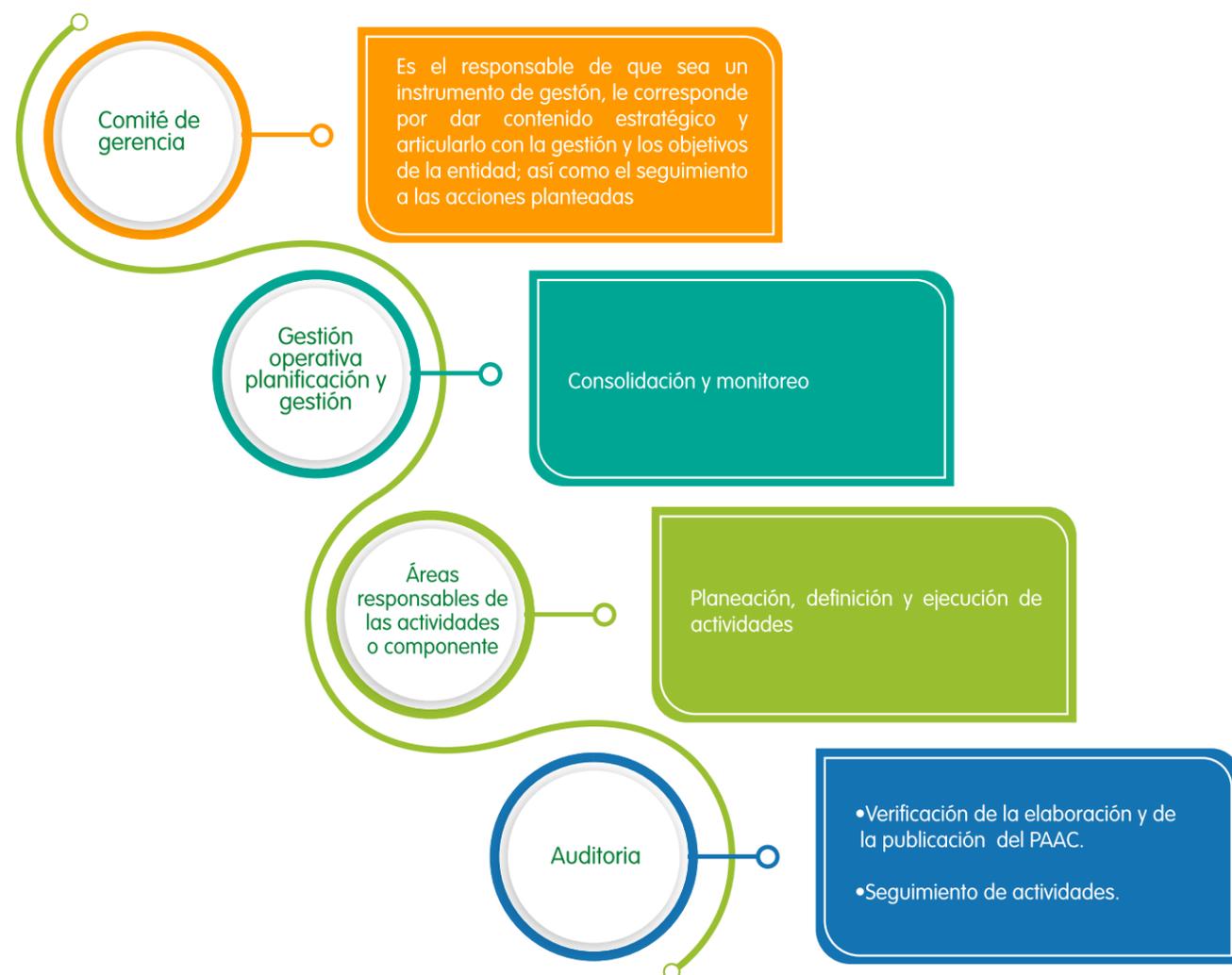


## PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN

### PAAC - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con el ánimo de plantear estrategias que contribuyan al fortalecimiento y mejora continua de la estrategia anticorrupción en la empresa; de acuerdo con los compromisos, principios u otras iniciativas externas a las que CHEC se encuentra adherido voluntariamente y contribuyendo con el cumplimiento del direccionamiento estratégico de CHEC, se construye el PAAC.

### Roles en la gestión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y sus componentes.

Se construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de acuerdo con el modelo "Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" de la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la Republica. De acuerdo con esta metodología se incluyen en los componentes 2, 3, 4 y 5 elementos de la implementación de la Estrategia Gobierno digital.

Así mismo y con el fin de darle al PAAC un alcance que dé respuesta a todas las iniciativas voluntarias a las que nos encontramos adheridos y en cumplimiento de las políticas empresariales, también se realiza análisis de los "principios para contrarrestar el soborno" de transparencia internacional, resultados de la medición de clima ético y del indicador de "Trayectoria de la RSE" y se incluyen actividades asociadas al fortalecimiento de la gestión desde estos otros puntos de vista.

**A continuación, se describen en general las líneas temáticas o focos de trabajo que se tuvieron para la construcción de cada uno de los componentes para el PAAC 2019:**

**En el componente 1:**

- La revisión y mantenimiento de las políticas de CHEC, teniendo en cuenta los resultados de Transparencia empresarial.
- Acompañamiento de la revisoría fiscal para fortalecer el análisis de riesgos de corrupción.
- La validación y publicación de la matriz de riesgos de corrupción.
- El monitoreo de riesgos de corrupción en procesos.
- Seguimiento al PAAC de acuerdo con la normatividad.

**En el componente 2:**

- La inscripción de tramites asociados al equipo de trabajo ATC en el SUI.
- La habilitación de un formulario web para emitir certificados de disponibilidad del servicio.
- Cadena de tramites con alcaldías para evitar la solicitud de certificados de estratificación.

**En el componente 3:**

- La publicación y socialización del Informe de Sostenibilidad 2018.
- La realización de encuentros con los diferentes grupos de interés.

- Inclusión de espacios de rendición de cuentas en los planes de relacionamiento con grupos de interés.
- Evaluación de los espacios de rendición de cuentas.

**En el componente 4:**

- La ejecución y seguimiento del plan comercial.
- Mejoramiento de los canales de atención: Módulos de autoatención, sistema de atención remota, APP.
- Fortalecer las experiencias del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente.
- Jornadas de acompañamiento en la atención de PQR's.

**En el componente 5:**

- Diseño de un plan para la implementación de Gobierno Digital.
- Revisión de información a publicar en datos abiertos y actualización de la que se encuentra disponible.
- Actualización de instrumentos de gestión de información.
- Realización de autodiagnóstico de MIPG relacionado con el tema e implementación de estrategias de mejoramiento para los subcomponentes de Transparencia pasiva y criterios de diferencialidad.

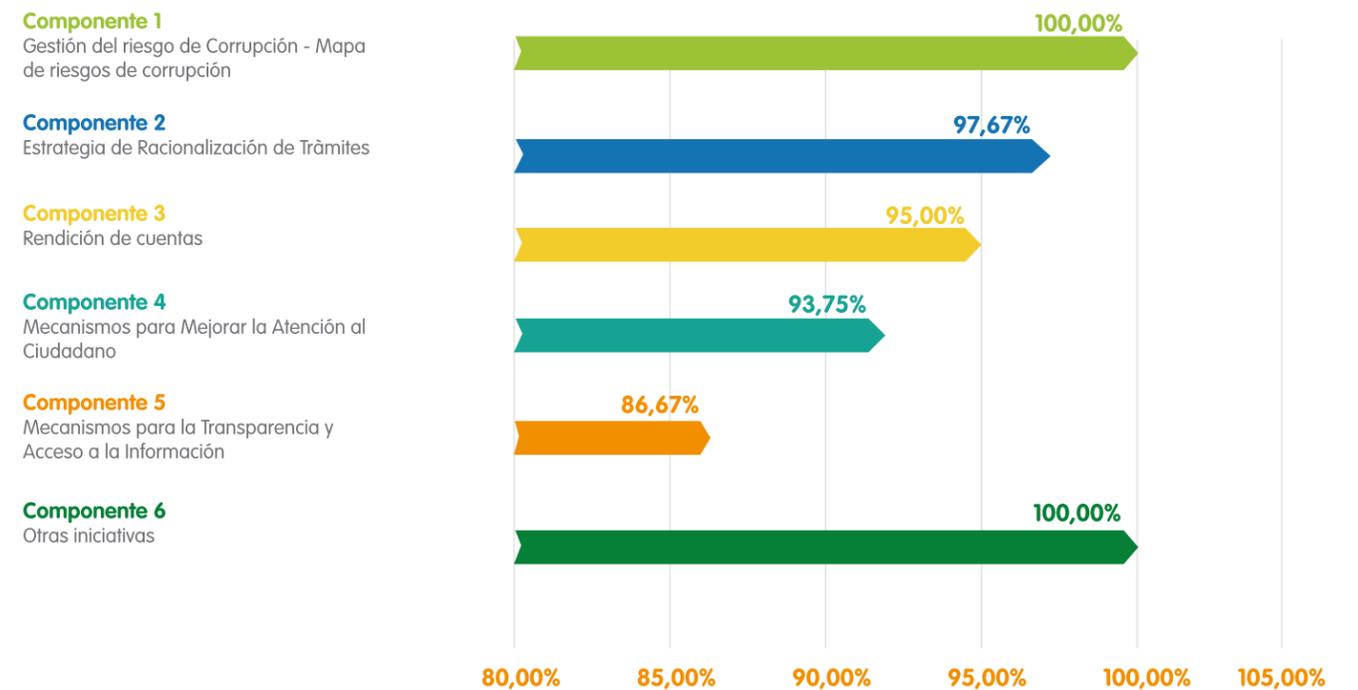
**En el componente 6:**

- Medición de clima ético.
- Diseñar e implementar plan de asimilación integrado para la Gestión del clima ético, Derechos humanos y estrategia anticorrupción.

Para consultar las actividades que fueron involucradas en el PAAC 2019 y el seguimiento realizado durante el año a su cumplimiento.

Para conocer el PAAC 2019 publicado en la página web

**Gestión del PAAC 2019:**



- Como resultado de la auditoría de seguimiento se alcanzó una ejecución del PAAC del 94.82%
- De las 38 actividades programadas 31 alcanzaron una ejecución del 100%, las 7 restantes, fueron analizadas con cada uno de los responsables e incluidas en el PAAC 2020, reformulándolas en busca de que se logre el objetivo previsto.

Durante el 2019 en CHEC se realizó un análisis detallado de la forma en que se debe realizar la aplicación en la empresa, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica, de modelos como el Modelo Integrado de Planificación y Gestión MIPG, Gobierno Digital, entre otros. Durante este proceso se derivaron varias consultas a entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que retrasaron el desarrollo previsto de algunas de las actividades.

Asimismo, se presentó aplazamiento de las actividades de relacionamiento con Alcaldes y Gobernadores que se tenían planteadas debido a las dificultades derivadas del cambio de administraciones. Se tienen reprogramadas para el año 2020.

## Gestión Anticorrupción en Cadena de suministro

CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Calidad y Medio Ambiente.
- Corrupción y soborno.
- Protección de información.

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral, de derechos humanos y corrupción, y a su vez pueden generar impactos sociales o comunitarios en el área de influencia que para el caso de CHEC corresponde a los departamentos de Caldas y Risaralda. En tal sentido, de este análisis se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Por tal razón y en el marco de la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual, se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y los controles a implementar en los procesos de contratación. Posteriormente en las condiciones para contratar se establecen cláusulas asociadas al cumplimiento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental de DDHH, anticorrupción, de salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

La evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de interventoría que hacen los trabajadores de CHEC donde se toma como base el cumplimiento de compromisos

legales y contractuales establecidos en la solicitud de ofertas a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el medio ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Es así que en CHEC, todos los procesos de contratación agotan tres momentos importantes de revisión y evaluación en materia económica, social y ambiental. El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, a los contratos identificados como de alto riesgo se les hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se deben tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral. El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde

por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato. El tercer momento de revisión es durante el inicio, ejecución y terminación del contrato a través de la interventoría que para tal fin se designa al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra y compraventa por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2019 se evaluaron 263 contratos, en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2019 que cumple con los requisitos mencionados anteriormente.

**En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2019 se reportan como evaluados.**



## GESTIÓN DEL COMPONENTE APERTURA 2019

### Accesibilidad a la información

### Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de Reposición - PQR:

Las PQR presentadas por los clientes durante los últimos tres años, se observa en la siguiente diferenciada por canales de atención:

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Peticiones		
	2017	2018	2019
Presencial	99.003	186.335	235.494
Escrito	3.117	3.864	3.639
Telefónico	7.036	14.670	11.718
Correo electrónico	405	528	212
Página web	125	326	1.047
Otros medios (CHAT)	25	25	130
<b>Total año</b>	<b>109.711</b>	<b>205.748</b>	<b>252.240</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Quejas		
	2017	2018	2019
Presencial	3.456	2.517	292
Escrito	330	163	162
Telefónico	1.159	1.190	1381
Correo electrónico	49	42	50
Página web	172	53	196
Otros medios (CHAT)	12	12	6
<b>Total año</b>	<b>5.178</b>	<b>3.977</b>	<b>2.087</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Reclamos		
	2017	2018	2019
Presencial	7.403	6.514	5.555
Escrito	392	445	272
Telefónico	1.275	1.742	1.934
Correo electrónico	65	118	50
Página web	78	53	184
Otros medios (CHAT)	12	14	17
<b>Total año</b>	<b>9.225</b>	<b>8.886</b>	<b>8.012</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	Recursos		
	2017	2018	2019
Presencial	0	0	0
Escrito	563	476	356
Telefónico	0	0	0
Correo electrónico	0	0	0
Página web	0	0	0
Otros medios (CHAT)	0	0	0
<b>Total año</b>	<b>563</b>	<b>476</b>	<b>356</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL PQR POR CANAL		
	2017	2018	2019
Presencial	109.863	195.366	241.341
Escrito	4.402	4.948	4.429
Telefónico	9.469	17.602	15.033
Correo electrónico	518	688	312
Página web	375	432	1.427
Otros medios (CHAT)	50	51	153
<b>Total año</b>	<b>124.677</b>	<b>219.087</b>	<b>262.695</b>

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición			
CANAL DE ATENCIÓN	PROMEDIO MENSUAL POR CANAL		
	2017	2018	2019
Presencial	9.155	16.281	20.112
Escrito	367	412	369
Telefónico	789	1.467	1.253
Correo electrónico	43	57	26
Página web	31	36	119
Otros medios (CHAT)	4	4	13
<b>Total año</b>	<b>10.389</b>	<b>18.257</b>	<b>21.891</b>

NOTA: Los datos del año 2019, hasta el mes de julio corresponde a las PQR registradas en el Sistema de Información Comercial SIEC, mientras que los datos de agosto a diciembre de ese año, corresponden también a las PQR que se registraron en el nuevo Sistema de Administración Comercial SAC.

## Fortalecimiento de la comunicación de interrupciones programadas del servicio.

Comunicación de interrupciones programadas del servicio de energía, como mecanismo de acercamiento y satisfacción con los clientes, por medio de diferentes canales de difusión.

En el año, se realizó la difusión de las interrupciones programadas por el personal técnico de Redes y Subestaciones y Líneas por medio de los siguientes medios:

- SMS.
- Publicación en la WEB de CHEC.
- Publicación en La Patria para las interrupciones del municipio de Manizales.
- Perifoneo para las zonas urbanas de los demás municipios del área de cobertura de CHEC.
- Difusión a través de emisoras para las zonas rurales para los demás municipios del área de cobertura de CHEC.

Como estrategia para apalancar la difusión por medio de SMS se tiene una estrategia de Registro de Interrupciones Programadas, la cual para el mes de Septiembre contaba con un total de 52.348 usuarios registrados.

## Atención a clientes, usuarios y comunidad

**Canales de atención oficiales para presentar PQR:**

Los canales de atención son los distintos medios por los cuales los clientes y usuarios pueden presentar PQR ante la empresa:

- **Presenciales:** A través de las 40 oficinas de Atención a Clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- **Escritos:** Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.
- **Virtuales:** A través de la página Web módulo para presentación de PQR en <https://www.CHEC.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios>, asesor virtual (chat asistido) y chatbot LUCY.
- **Telefónicos:** Línea gratuita 018000 912 432 y línea 115 para reporte de daños y reparaciones y la línea #415 para trámites y servicios desde cualquier operador Claro, Movistar y TIGO.

**Otros medios de contacto con la empresa:**

Existen otros medios de contacto con objetivos específicos como los siguientes:

- **Módulo web para reportar fraudes de energía:** Por este medio se pueden denunciar los casos de fraudes, daños o anomalías con el servicio de la energía, a través del siguiente link:

- **Email de notificaciones judiciales:** Se tiene establecido el correo notificaciones.judiciales@CHEC.com.co el cual es solo para trámites de requerimientos de autoridades judiciales, administrativas y de control.
- **Contacto transparente:** Es un mecanismo para registrar actos indebidos de los empleados, funcionarios o contratistas CHEC, a través de la línea telefónica 01 8000 522 955 o registrando un incidente por la página web en el módulo <https://contactotransparente.epm.com.co/?site=3>
- **Correo oficial de CHEC:** Existe un buzón denominado CHEC@CHEC.com.co que se utiliza para recepcionar comunicaciones dirigidas a la empresa, diferentes a PQR o a facturas electrónicas.

## Módulos de auto gestión

Teniendo en cuenta que los motivos de atención más recurrentes corresponden a pago parcial de facturas y copias de estas, CHEC implementó a partir de noviembre de 2019, el módulo de auto atención en página web y módulo físico en la oficina de Manizales a través del cual los clientes pueden generar copias de factura, factura con saldo anterior y pago parcial de esta. Con dichas acciones, se logrará disminuir las visitas de los clientes a las oficinas de atención presencial facilitando el trámite de manera remota.

Se observa que solo para los dos meses de puesta en producción de la opción, la misma ha tenido buena acogida.

## Fortalecimiento del ecosistema digital, enfocada a mejorar los canales de atención digitales y la estrategia en redes sociales

Durante el 2019 se buscó fortalecer el ecosistema digital de CHEC con el fin de contribuir al posicionamiento como una empresa cercana con los grupos de interés a partir del diseño de estrategias de comunicación y producción de contenidos audiovisuales para las redes sociales y página web. Los principales logros fueron:

- Implementación de las soluciones de comunicación bidireccional, Chatbot y mensajes de difusión interrupciones de energía.
- Se dio inicio a la construcción de la solución para la actualización de la información en datos abiertos y el esquema de información de transparencia (Plan de mejora)
- Se desarrollaron e implementaron estrategias y contenidos para aumentar el engagement y mejorar la reputación online en las diferentes redes sociales. Se construye parrilla de contenidos mensual para redes sociales que incluye temas de interés y eventos de empresa.



## Carta de trato digno

CHEC, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, y a garantizar a sus clientes y usuarios la atención de sus requerimientos por los medios verbales y escritos

La información completa de la carta de trato digno de CHEC puede ser consultada en:

### Consolidación de un sistema interno de medios

Durante el 2019 se realizaron actividades encaminadas a organizar y clasificar la información que es enviada masivamente a los trabajadores de CHEC, con el fin de consolidar la información con una muestra representativa para hacer un análisis en detalle de los usos y preferencias de los trabajadores de CHEC en el consumo de medios internos.

Como resultado se logró estructurar el manual para el manejo del sistema de medios internos.

### Comunicación bidireccional sobre interrupciones programadas y no programadas (CHATBOT y sistema de difusión de interrupciones no programadas)

Soluciones innovadoras de cara al cliente apalancadas en tecnología y digitalización, para acercarnos a él ante una situación no deseada pero real, como es la interrupción del servicio de energía y mitigar su situación con información y comunicación oportuna que permita mejorar su experiencia con la empresa, sumado a lograr apalancar la optimización de procesos, operación y costos derivados de la atención y comunicación de

clientes. Adicionalmente, estas soluciones pueden posteriormente expandirse a otras necesidades de interacción cliente empresa. Se genera valor en el marco de la estrategia de optimizar la operación y de los focos comerciales de mejorar la experiencia del cliente y la gestión digital.

Se realizó el lanzamiento e inicio de funcionamiento de LUCY y del sistema de comunicación de difusión de interrupciones no programadas.

Uso de Lucy (Chatbot):

Período: Mayo – Diciembre 2019

Número de Consultas: 6 456

Difusión de interrupciones no programadas:

Sistema de difusión de interrupciones no programadas:

Período: junio – diciembre 2019

Usuarios inscritos al sistema a la fecha:

49 460

Mensajes de daños enviados: 234 317

Mensajes promocionando a Lucy: 13 301

Mensajes promocionando la inscripción a suspensiones programadas: 8 937

## Mejoramiento a herramientas digitales para facilitar la contactabilidad del cliente

Busca promover e incentivar el uso de los canales vanguardistas de CHEC y el aprovechamiento de las TICs para el desarrollo de estrategias para la captura de datos de los clientes con el fin de aprovecharlos para la comunicación de servicios y soluciones de la empresa.

Durante el 2019 se logró el desarrollo en conjunto con TI de los formularios digitales para el registro en interrupciones de energía y línea preferencial, lo que permitió que los datos de información del cliente recolectados queden en los administradores de información de CHEC.

## Información sociablemente útil dispuesta a los grupos de interés a través de diferentes canales



DUEÑOS



ESTADO



CLIENTES Y  
USUARIOS



COMUNIDAD



COLEGAS



## Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios – Requerimientos en la facturación



417-1

La factura más que un medio de información, es un medio de comunicación, personalización y cercanía con cada cliente, donde la empresa busca transmitir mensajes que refuercen el contenido y entendimiento de la factura, así como programas, proyectos e iniciativas de la empresa.

La factura del servicio de energía, además de servir como medio transaccional, cumple los siguientes propósitos:

- Interactuar con los clientes a través de campañas que capturen el interés de los mismos.
- Motivar la lectura y entendimiento de la factura.
- Educar e informar sobre temas de empresa y relacionados con el servicio. Informar las ofertas comerciales.



Datos presentes en la factura	SI	NO
El aprovisionamiento de los componentes del producto o servicio	X	
Contenido, en particular con respecto a las sustancias que puedan producir un impacto ambiental o social		X
Uso seguro del producto o servicio	X	
La eliminación del producto y los impactos ambientales / sociales		X
Uso racional y responsable de la energía eléctrica	X	
Tips de seguridad del uso de energía eléctrica	X	
Derechos y deberes del usuario	X	
Información de calidad – usuario peor servido	X	
Componentes del costo unitario	X	
Puntos y medios de pago	X	
Información de interés corporativa para los clientes	X	
Líneas de atención al cliente	X	
Proyectos y programas empresariales	X	
Denuncias de hurto de infraestructura y defraudación de fluidos	X	
Información ambiental	X	

Fuentes: Estándar GRI, Artes facturas de energía – Área Gestión Comercial -Equipo de comunicaciones

Los contenidos e información presentes en la factura están determinados por lo establecido en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Resolución CREG 097 de 2008 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (Decreto 1001 de 1997 reglamentado por la DIAN y Ley 1231 del 2008).



GENTE CHEC TRABAJADORES

- El sitio web (Programas de desarrollo y calidad de vida, eventos, entre otros): <http://www.chec.com.co/gente-chec>
- Acceso a oficina virtual: <http://www.chec.com.co/gente-chec/acceso-oficina-virtual>
- Web interna: <https://mibitacorachec.epm.com.co/>
- Correo Electrónico: [Comunicaciones D'finde](#), [CHEC te informa](#), [Mensaje gerencia](#).
- Sistema de Gestión integral – SGI
- Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad: <http://www.sostenibilidadchec.com/>



PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Consulta Pago y Certificados  
Web: <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/consulta-pago-y-certificados-de-retencion>  
Teléfono: (4) 3805556 opción 2.
- Noticias y boletines: <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/noticias-y-novedades>
- Normatividad aplicable: <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion/normatividad-aplicable>
- Procesos de contratación (Procesos de contratación, Cómo ser proveedor, Planes de contratación, Registro de proveedores): <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion>
- Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad: <http://www.sostenibilidadchec.com/>

## GESTIÓN DEL COMPONENTE DIÁLOGO 2019

Implementación de mecanismos a través de los cuales se relaciona la empresa con los grupos de interés.

### Relacionamiento y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés

Las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

La comunicación en CHEC, tiene como marco de actuación la cercanía, la transparencia y es integradora. El principal objetivo de la comunicación en CHEC es generar estrategias comunicativas que permitan gestionar relaciones para cuidar y restaurar la confianza entre el Grupo EPM y sus grupos de interés, en el desarrollo de temas en materia económica, social y ambiental, mitigando la pérdida de confianza de los diferentes grupos de interés y otras audiencias específicas del Grupo EPM.

Está orientada a promover y facilitar mecanismos de interacción con todos sus grupos de interés coordinando las acciones para garantizar la calidad de las relaciones, lograr mayores niveles de comprensión y entendimiento, confianza y bienestar.

Es por ello que para afianzar y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés hemos segmentado mediante un plan de comunicaciones las diferentes acciones a desarrollar con cada uno de ellos, para facilitar medios y espacios de interacción con el objetivo claro de participación para lograr un aporte significativo frente al desarrollo de los diferentes proyectos o iniciativas relacionadas con la prestación del servicio de energía.

### Dueños

Anualmente la Asamblea General de Accionistas y periódicamente las reuniones de la Junta Directiva de CHEC, son los mecanismos fundamentales para la rendición de cuentas, comunicación, seguimiento y control a la gestión de CHEC respecto a temas económicos, sociales y ambientales por parte del grupo de interés Dueños.

A continuación, se presenta una relación de los mecanismos de relacionamiento con los órganos de gobierno durante el año 2018.



### Mecanismos de Relacionamiento con los Órganos de Gobierno

Mecanismos	# de mecanismos			
	Periodicidad	2017	2018	2019
Reuniones Asamblea General de Accionistas	Anual	1	1	1
Encuesta de Evaluación de Rendición de Cuentas	Anual		1	1
Informe Ejecutivo a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1
Informe de Sostenibilidad	Anual	1	1	1
Reuniones Junta Directiva*	Cuando la Junta Directiva lo juzgue conveniente	13	11	11
Cronograma anual de Junta Directiva	Anual	1	1	1
Informes para Junta Directiva	Bimestral	11	13	13
Reuniones del Comité de Gerencia	Semanal	45	41	44

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

### Gente CHEC

- Grupos Primarios:

Son espacios de conversación sobre temas estratégicos acerca de la empresa y de interés común para los equipos de trabajo que buscan generar espacios de comunicación entre la administración y los colaboradores que fortalezcan la conversación en doble vía, la confianza, el clima laboral y el sentido de pertenencia.

En el 2019 se logró mayor comunicación entre el equipo de comunicaciones y los líderes de equipos para coordinar las presentaciones de los temas directamente por el conocedor y así bajar la información adecuadamente.

- Jornadas de comunicación con Gente CHEC

Las Jornadas de Comunicación son espacios que se realizan con una periodicidad anual en cada una de las zonas CHEC de Caldas y Risaralda, tienen como objetivo generar el encuentro y el diálogo entre los trabajadores y las directivas de la empresa tanto de sedes administrativas como personal operativo que labora en las plantas de generación, además de dar a conocer temas empresariales y para propiciar mayor acercamiento entre ambos.

Durante el 2019 se logró hacer medición de las impresiones de los trabajadores en

las primeras jornadas para realizar ajustes sobre el desarrollo de las mismas y el énfasis que el Gerente debía hacer en ciertos temas para futuras jornadas.

Los temas tratados en la jornada fueron percibidos por los asistentes como acertados, de actualidad y con data relevante para el momento actual del sector.

La fusión con la celebración de los 75 años en cada zona fue un acierto, se logró sentir más cercano al Gerente y los trabajadores pudieron compartir con él y los directivos.

● Encuentros de Jefes y Líderes CHEC

Con estos espacios de conversación entre el gerente y los jefes y líderes de equipo, se busca generar un espacio de relacionamiento para promover la comunicación en cascado. En el año 2019 se buscó el fortalecimiento de ésta estrategia a partir de la realización de tres espacios especiales en los que se pudo desarrollar una metodología para incentivar el trabajo colaborativo y plantear los temas estratégicos de empresa a desarrollar en el 2020.



Grupos de Interés Involucrados	Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de beneficiados 2019
Gente CHEC	Encuentros de jefes y líderes.	64
	Jornadas de comunicación con Gente CHEC	617
	Grupos primarios	1.060

**Proveedores y Contratistas**

En el 2018, CHEC hizo una caracterización de sus eventos de relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de interacción que tiene con dicho grupo de interés. Durante el 2019, se siguió con dicha caracterización y se ejecutaron los siguientes espacios:

**CHEC al Día:**

Se trata de un espacio informativo sobre temas de interés común para la empresa y los Proveedores y Contratistas, que tienen como

objetivo asegurar el abastecimiento de bienes y servicios, fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. Para este año, el CHEC al Día se realizó el 19 de marzo de 2019 como parte del proceso de implementación de la nueva herramienta de contratación ARIBA. En tal sentido, en dicho evento se brindó una capacitación general al grupo de interés en cuanto al manejo de la herramienta y la nueva interacción que se iba a dar con la misma a partir del mes de abril del mismo año.



Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	93	164
Inversión COP millones	0,8	0,9

**CHEC Forma Región**

Es un espacio de fortalecimiento de la relación con los proveedores y contratistas locales y regionales a través del desarrollo de sus capacidades y competencias que incrementen su competitividad. En esta versión se generó un trabajo dinámico en el cual se trataron temas como: novedades del sector eléctrico, Actualización en obligaciones laborales, medidas de apremio, RSE con subcontratistas, facturación electrónica, derechos humanos, entre otros.

A su vez, en dicho evento se dio entrega del boletín de proveedores y contratistas el cual contenía avances sobre la implementación de ARIBA, Información General de TeCuento Compras Operativas, El Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas, Evaluación del Desempeño de Contratistas, información sobre el Código de Conducta Grupo EPM, resumen del año en relacionamiento con Proveedores y Contratistas y Facturación Electrónica.



Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	67	49
Inversión COP millones	10,2	6,0

**Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas**

El encuentro anual con proveedores y contratistas, se configura como un espacio de relacionamiento enfocado hacia el dialogo y la comunicación, que busca entregar a los actores de la cadena de suministro de CHEC, información relevante para la gestión contractual con la empresa, así como retroalimentar acerca de la gestión organizacional que impacta a este grupo de interés, es así que en

este escenario se abordan temas de interés como la planeación de la contratación, actualidad de la contratación, resultados de la gestión en materia de sostenibilidad y cambios empresariales en contratación. En esta versión, además, se presentó el nuevo propósito empresarial y se dio una charla sobre ciberseguridad, dada la relevancia que tiene dicho tema en el día a día de las organizaciones.



Inversión e Impactados	2017	2018	2019
Personas beneficiadas	88	112	139
Inversión COP millones	0	1,8	3,4

## Clientes, Usuarios y Comunidad

### ● Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial

CHEC- GRUPO EPM establece su estrategia de proyección a la comunidad, partiendo del diálogo franco y horizontal con los grupos de interés comunidad y clientes, pertenecientes a los departamentos de Caldas y Risaralda. El eje de esta estrategia está soportado en tres momentos que tienden a mantener el acuerdo para el mejoramiento de la calidad del servicio de energía; estos momentos son: Mesas Zonales, Hablando Claro con el Gerente y CHEC Cumple. Transversal a este proceso surge un cuarto momento formativo y de sensibilización denominado Formación a Voceros, el cual pretende entregar a los líderes representantes de las comunidades, herramientas que potencien su liderazgo, gestión, pertenencia con el territorio, entre otros.

El acercamiento a la comunidad tiene desde la mesa zonal dos fines: el primero es formativo en tanto se busca desarrollar temáticas de interés para los asistentes, relacionadas con la prestación del servicio, el segundo fin, está referido a escuchar requerimientos y solicitudes de tipo comunitario, o que difícilmente se pueden resolver desde la oficina de CHEC; para este

caso se radica en acta la solicitud realizada por los asistentes presentes, para luego direccionar estos requerimientos o solicitudes a los diferentes procesos de la empresa que estén a cargo de resolver las respectivas inquietudes, hacer seguimiento a dichos compromisos y gestionar los mismos, para el espacio de CHEC Cumple, donde se dará legitimidad al ejercicio con el cierre responsable del mismo.

### En esta perspectiva los Límites serían los siguientes:

\*Desde esta estrategia, no se ejecutan acciones referidas a dar solución a los compromisos establecidos con los participantes de la misma.

\*Las mesas zonales no son espacios de recepción de inquietudes formales, estas son competencia de las oficinas de CHEC, ubicadas en los diferentes municipios de su área de influencia, o pueden ser gestionadas a través de las diferentes líneas de atención que CHEC tiene dispuestas para tal fin, si bien son escuchadas las inquietudes, es más un espacio de orientación para el trámite de las mismas.

La población impactada dentro de este proceso dialógico y que nutre las bases de datos corresponde a:

● Líderes comunitarios (líderes estratégicos de los municipios, líderes naturales, miembros de JAC y JAL, vocales de control, comunidad general, entre otros).

● Institucionales (integrantes de las administraciones municipales, secretarios de despacho, personeros, corregidores entre otros).

● Actores políticos de los municipios, corregimientos y comunidades específicas (ediles, concejales, cabildantes, miembros del gobierno indígena, entre otros).

### Logros más significativos en 2019:

- Mediante la realización de las mesas zonales se logró atender el 100% de las solicitudes presentadas por los asistentes, las cuales fueron direccionadas y gestionadas ante los diferentes procesos de la empresa que tenían la información para dar respuesta a las mismas, algunas de ellas demandaron mayores gestiones administrativas, por tal motivo se encuentran en trámite o pendientes.
- A través de la Estrategia de Diálogo "Hablando Claro", se fortaleció el relacionamiento entre la empresa CHEC y sus grupos de interés (comunidad, clientes y usuarios), lo que permitió priorizar los propósitos colectivos en pro del mejoramiento del servicio de energía eléctrica, las acciones y procesos adelantados en los territorios y la calidad en la prestación del servicio.
- De acuerdo a los procesos de sensibilización que se adelantaron en el primer momento de la estrategia –Mesas Zonales, se diseñó una actividad de asociación con temáticas como: Líneas de atención, gestión de servicios nuevos, ahorro de energía y prevención del

riesgo eléctrico, resultando enriquecedor para los participantes, en tanto correspondían a temas vinculados de manera directa con el uso del servicio de energía en sus contextos más próximos, lo que contribuyó además, a generar conciencia frente a la cultura de la prevención y reconocimiento de la corresponsabilidad que tienen los usuarios de los servicios públicos.

- A través de la descentralización de profesionales comerciales, socio ambientales, de mantenimiento y control de pérdidas de la empresa, se sigue demostrando, que las mesas zonales son escenarios de aprendizaje y participación frente a la prestación del servicio de energía eléctrica, lo que afirmó la importancia de gestionar a través de este espacio solicitudes de tipo comunitario o de difícil gestión, contribuyendo al fortalecimiento de la estrategia y aumentando los niveles de confianza en los territorios de influencia CHEC.
- La ejecución del momento transversal de la iniciativa de dialogo "Formación a Voceros", permitió fortalecer habilidades y destrezas en los participantes en relación a su rol, así mismo, a través de la asistencia a los diversos escenarios de participación, los líderes se apropiaron de conceptos de orden técnico y comercial convirtiéndose en multiplicadores de dicha información en sus territorios.
- La articulación con actores institucionales como: promotores de Juntas de Acción Comunal, Personería Municipal, Planeación, Desarrollo Comunitario, Corregidores, Concejales entre otros, ha permitido que se vinculen a la estrategia como aliados estratégicos para dar claridad frente a las diversas inquietudes que surgen en las comunidades y sus líderes con respecto a la prestación del servicio de energía eléctrica,

dado que estos actores son los llamados a promover la participación social en los territorios y a ejercer la veeduría de los derechos humanos de sus comunidades, dando cuenta de esta manera de la transparencia de los procesos comunitarios que desde la empresa se realizan.

- El proceso de convocatoria personalizada, el contacto directo con actores institucionales, líderes comunitarios, entre otros y el desplazamiento a lugares identificados con baja participación en las mesas de trabajo en años anteriores, permitieron entregar la información de manera directa, explicar en detalle los objetivos de las mesas de trabajo y motivar a los distintos actores para participar y hacer extensiva la convocatoria con demás líderes y comunidad, a las mesas zonales.

**La Estrategia de Dialogo: "Hablando Claro", ha permitido posicionar a CHEC como una empresa que le da prioridad a sus clientes impactando territorios en lugares geográficamente alejados,**

ejemplo de ello el corregimiento Arboleda, Pueblo Nuevo, San Daniel, Florencia, Monte bonito y Bolivia, de la zona Oriente, Santa Cecilia, San Antonio del Chamí en el Departamento de Risaralda, esta estrategia cobra mayor valor en estos sectores donde hay ausencia de oficina y de información de primera mano.

## Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente

- Gestión social y educación a clientes

El proceso de Gestión Social y Educativa en CHEC, es un proceso transversal, que tiene como propósito: Gestionar el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social. En el marco de este proceso, se gestionan las actividades de educación a clientes y comunidad, muy relevantes en el relacionamiento con estos grupos de interés, ya que fortalecen las capacidades y competencias requeridas para la relación.

El acompañamiento social al negocio de Distribución, busca propiciar en los 40 municipios del área de influencia CHEC, el acercamiento y la corresponsabilidad entre empresa y comunidad, en el marco de las intervenciones propias del negocio, a través de procesos de información, formación, negociación y concertación, que permitan la viabilización de las acciones técnicas y promoción de cambio en actitudes y comportamientos frente a la prestación del servicio de energía eléctrica.

La Gestión Social, se enfoca en los procesos de acompañamiento a la operación del negocio en sus diferentes componentes:



Atención Técnica de Clientes, Control de Pérdidas de Energía, Mantenimiento de Redes Eléctricas, Expansión y Reposición de Redes; así como en la implementación de proyectos sociales para la Generación de Confianza y en la construcción de mecanismos de relacionamiento con diferentes grupos de interés, basados en el diálogo, la respuesta a compromisos y la rendición de cuentas, elementos que hacen parte de la estrategia de diálogo "Hablando Claro".

Desde esta perspectiva, los actores sociales juegan un papel determinante en el acercamiento que se busca desde la empresa, siendo ellos quienes facilitan el encuentro empresa- cliente, es así, como se busca generar en los actores involucrados, acciones ciudadanas a partir de información clara y oportuna sobre las acciones que la empresa requiere adelantar, facilitando la viabilización de procesos y la aceptación de cambios tecnológicos que demanda la prestación del servicio de energía eléctrica.

- Acompañamiento Social a Comunidades Étnicas - Resguardos Indígenas

Generar espacios de encuentro permanente, concertaciones, conocimiento en doble vía, tanto de las dinámicas de la cultura indígena como de CHEC y los procesos relacionados con el servicio de energía. Una de las principales acciones que adelanta la gestión social, a través de estrategias de fortalecimiento de identidad cultural, es la viabilización para el ingreso al territorio indígena, y por ende la normal ejecución de las acciones técnicas y comerciales de la empresa, ya que las comunidades indígenas por sus particularidades en, lo político, social y cultural, tienen un acceso restringido a sus áreas delimitadas bajo la propiedad de las organizaciones indígenas y a cualquier acción

que emprendan foráneos ya sea de manera individual y/o institucional como CHEC.

Pese a que se ha atendido las diferentes solicitudes propias de los Resguardos Indígenas, relacionada con la prestación del servicio de energía, se ha venido trabajando en la elaboración de la caracterización del Resguardo Indígena de San Lorenzo, la cual surgió de un apoyo solicitado en años anteriores por el Resguardo, en su momento, se dio inicio a la investigación social, se detuvo el análisis por un periodo y finalizando este año, se entregó el documento preliminar para la respectiva revisión y análisis por parte del Resguardo San Lorenzo.

La continuidad en la estrategia de acompañamiento integral (presencia permanente orientando sobre temas empresariales), a los Resguardos Indígenas del municipio de Riosucio, haciendo posible la viabilización de las diferentes acciones que debe emprender CHEC.

El fortalecimiento en el relacionamiento a través del diálogo permanente que se tiene con los resguardos de Riosucio, permitió minimizar situaciones de inconformidad generadas por el comportamiento propio del servicio de energía, ejemplo: aumentos de tarifas, movimientos de infraestructura, interrupciones del servicio, cambio de clase de servicio de residencial a comercial entre otros.



● **Comunicación para el Desarrollo**

Con esta estrategia CHEC Capitaliza el impacto de las acciones sociales y ambientales que desarrolla la organización con un enfoque que busca construir con las comunidades étnicas del territorio de Caldas y Risaralda un relacionamiento intercultural desde la creación de un discurso propio y alternativo.

Durante el 2019 se logró mediante esta estrategia:

- Fortalecimiento del plan de relacionamiento con los grupos de interés
- Identificación de atributos culturales e identitarios en las comunidades étnicas diferenciadas (vestuario, rituales, danzas, gastronomía).
- Empoderamiento de las comunidades para que se movilicen en torno a su historia y cultura. Preservación cultural.

Fortalecimiento de las habilidades comunicativas y comunicación intercultural en grupos de interés (gente CHEC, Comunidad).

● **Talleres de formación jóvenes de instituciones educativas**

Es una iniciativa dirigida a jóvenes con el objetivo de Sensibilizar a los jóvenes de instituciones educativas de los municipios impactados con el programa Cercanía alrededor de los beneficios del servicio eléctrico en su territorio, a través de la fotografía.

Durante el 2019 se potencio las capacidades comunicativas en los grupos focalizados, como un aporte al direccionamiento estratégico de

la empresa, en las instituciones educativas:

Marmato: institución educativa el Llano.  
Pueblo Rico: Institución educativa San Pablo.

● **Educación Ambiental Rural y Viabilización técnica**

Mantener buenas relaciones con las comunidades localizadas dentro del área de influencia de la empresa se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo y/o incorporación de iniciativas empresariales planificadas en el territorio. Esto se logra, desde el acompañamiento que la Gestión Social realiza en terreno a través de diferentes estrategias formativas/informativas, logrando incorporar y fomentar comportamientos sociales y ambientalmente responsables, destacándose el diálogo franco y horizontal con el grupo de interés comunidad como parte de una estrategia que concibe el acercamiento entre la empresa y sus usuarios como un puente para el cumplimiento de los logros empresariales que redundan en un esfuerzo que aporta a la sostenibilidad de los territorios.

Gracias a la interlocución directa que se tiene con líderes comunitarios y comunidad en general inmersos en el área de influencia de CHEC, se construyen y viabilizan espacios de participación que trascienden los meros escenarios comunitarios donde se trasciende de un taller magistral, hacia la implementación de estrategias didácticas donde se abordan temas de conservación, preservación y concientización ambiental, cuidado del agua, la adecuada utilización de los recursos, entre otros, y donde la corresponsabilidad toma valor a la hora del trabajo conjunto entre la CHEC y las comunidades en pro de un bienestar común.

A partir de estos criterios, se logra identificar además nuevos actores comunitarios, temas de interés para el relacionamiento que son relevantes para ambas partes, los cuales pretenden la transversalidad con el componente ambiental y social, además de atenciones a requerimientos empresariales donde es necesario incluir y poner en conocimiento a la comunidad.

- Se logró impactar la totalidad de las comunidades rurales que venían en el acompañamiento del 2018, con las siguientes estrategias: cartilla “Huellas ambientales” (estudiantes de primaria), “Eco energiza tu mente y tus prácticas” (estudiantes de secundaria y media vocacional), y los “Grupos Ambientales” (comunidad en general).

- Se hizo el cierre de los proyectos de la Escuela de Líderes, ahora Escuela para la Gestión Comunitaria, como resultado del proceso de gestión y formulación de proyectos comunitarios.

- Se dio continuidad al proceso de Escuela de Líderes, hoy Escuela para la Gestión Comunitaria, con el fin de cualificar su papel y compromiso frente al proceso proyectado en el territorio.

- Se fortalecieron las herramientas de intervención comunitaria, como procesos transversales a la operación en terreno, generando procesos sostenibles.



Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de Beneficiados
Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial	3 552
Gestión social y educación a clientes	89 990
Acompañamiento Social Grupo de Interés-Resguardos Indígenas	934
Comunicación para el Desarrollo	275
Talleres de formación jóvenes de instituciones educativas	80
Educación Ambiental Rural y Viabilización técnica	9 767

## Líderes de Opinión

### Plan de relacionamiento con líderes de opinión

A través de este plan se busca fortalecer las relaciones con los medios de comunicación, con el propósito de mantener la confianza y una opinión favorable sobre la empresa, que permita plasmarla como una organización responsable, cercana, innovadora y transparente.

Generar espacios de relacionamiento y formación con el fin de mantener apertura y transparencia en la información empresarial con este grupo de interés.

Evaluar la percepción de la comunicación de CHEC con el grupo de interés Líderes de opinión con el fin de generar estrategias que mejoren el relacionamiento Grupo de interés – Empresa.



Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de mecanismos
Rueda de prensa informe de gestión 2018	1
Actividad de RRPP con directores de medios locales	1
Día del Periodista	1
Agenda medios Ambiental y otras agendas que se realicen durante el año de diferentes proyectos.	1
Encuentros Comunicadoras Empresas	1
Rueda de prensa Alumbrado Navideño	1
Espacios Gerente Gremios	1

## Otros Canales y acciones para la comunicación y rendición de cuentas

CHEC establece para soportar la rendición de cuentas, la implementación de canales virtuales y digitales, los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios. La información accesible al público se pondrá a disposición, tanto como sea posible, de manera razonable y práctica; para ello desarrolla:

- Plan de comunicación Informe de Sostenibilidad: Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC.

Mecanismos de comunicación y acceso virtuales y digitales: Los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios.

**Grupo de interés**

**Mecanismos de comunicación y acceso a la información sobre la rendición de cuentas CHEC**



**TODOS**

- Virtuales: Página web informe de sostenibilidad CHEC: <http://www.sostenibilidadchec.com/>  
Acceso a oficina virtual:
- Digitales: Archivos PDF Informe de Sostenibilidad CHEC e Informes de Gestión Complementarios.

## Inversión e impactados procesos de relacionamiento

Grupo de Interés	Nombre del proyecto o estrategia	# Personas beneficiadas			\$ COP millones		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Relacionamiento Proveedores y contratistas	CHEC al Día		93	164		0,8	0,9
	CHEC Forma Región		67	49		10,2	6,0
	Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas	88	112	139	0	1,8	3,4
Relacionamiento Clientes, usuarios y Comunidad	Educación Ambiental Rural y Viabilización Comunidades vecinas zonas de generación	1 770	13 424	9.767	200	257	289
	Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial	3 127	2 414	3 552	173	371	543
	Gestión social y educación a clientes	61 966	86 768	89.990	750	834	861
	Comunicación para el desarrollo		384	275		40	260

## GESTIÓN DEL COMPONENTE CONTROL 2019

Conjunto de procedimientos de verificación y evaluación para asegurar el cumplimiento de las políticas de transparencia empresarial

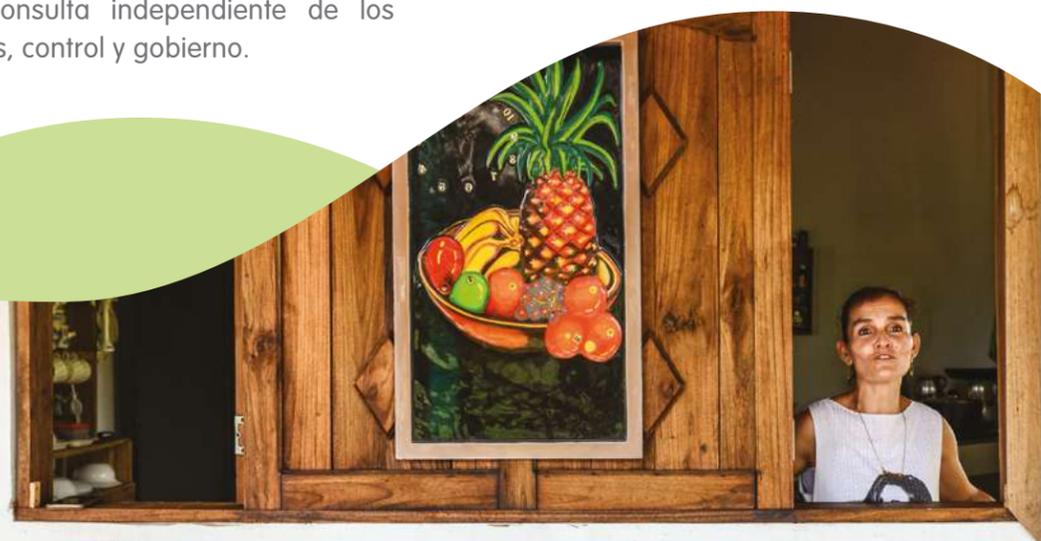
### SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P se gestiona el Sistema de Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Sistema de Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con el ordenamiento jurídico en materia de control interno, las normas del país y del sector, las necesidades empresariales y las mejores prácticas asociadas.

El Gerente como máximo responsable del Sistema de Control Interno, promueve la implementación, evaluación y mejora permanente del mismo, así como la solución de las debilidades de control identificadas por los entes internos y externos de control e informa a la Junta Directiva acerca del estado del Sistema de Control Interno y las acciones de mejoramiento implementadas.

La actividad de auditoría interna de CHEC apoya al Gerente en la evaluación y el mejoramiento del Sistema de Control Interno, a partir de la verificación y consulta independiente de los temas de riesgos, control y gobierno.

Para evaluar el Sistema de Control Interno, CHEC utilizó la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) denominada "Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión - FURAG" que permite medir el grado de orientación de la gestión y el desempeño institucional, fundamentado en el marco conceptual del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG. Igualmente, se aplicaron las herramientas de autodiagnóstico diseñadas por el DAFP que permitieron valorar el estado de cada una de las siete dimensiones y componentes, en las cuales se estructura MIPG y con base en ello se establecieron medidas y acciones para el mejoramiento continuo.



### Evaluaciones al sistema de control Interno

En el mes de marzo de 2019 se realizó el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión-FURAG vigencia 2018, donde los resultados de esta medición sirvieron para conocer los avances y aspectos susceptibles de mejora respecto a la gestión, el desempeño institucional y el estado del sistema de control interno de CHEC S.A. E.S.P; además para orientar la gestión hacia resultados enfocados en el servicio al cliente.

A continuación, se presentan los resultados generales del Sistema de Control Interno obtenidos por la empresa para la vigencia 2018 aplicando las herramientas del DAFP (medición FURAG):

### Índice de Desempeño Institucional:



El puntaje alcanzado por CHEC fue de 73,73, el cual refleja que es una entidad con buen desempeño, ubicándose en el quintil más alto que es el 5, haciendo parte del 20% de las entidades con los mejores puntajes de desempeño institucional de su grupo par.

Según la metodología del DAFP el quintil es una medida de ubicación que le permitirá a una entidad conocer que tan lejos está del puntaje máximo obtenido dentro del "grupo par", donde una entidad con buen desempeño estará ubicada en los quintiles más altos (4 y 5) y una entidad con bajo desempeño se ubicará en los quintiles (1, 2, y 3)

## Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



Nombre Dimensión	Resultados CHEC	Puntaje máximo grupo
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	67.8	94.9
D3: Gestión para Resultados con Valores	73.9	96.2
D4: Evaluación de Resultados	72.0	90.9
D5: Información y Comunicación	72.8	98.4
D6: Gestión del Conocimiento	67.5	94.8
D7: Control Interno	75.0	97.5

Fuente- MIPG Resultados de Desempeño Institucional Territorio, vigencia 2018 CHEC- Función pública

El gráfico refleja el puntaje que obtuvo CHEC en cada una de las dimensiones evaluadas, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, comparado con el puntaje máximo obtenido por una o varias entidades del orden territorial, para cada una de las dimensiones de gestión y desempeño.

## Índice de Control Interno

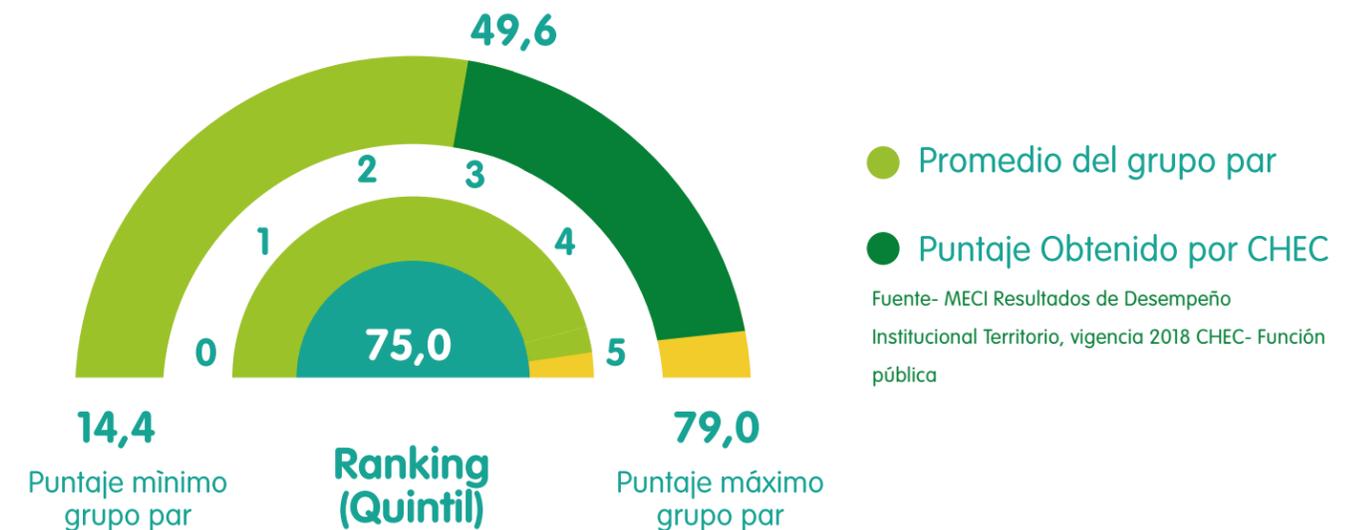
El Control interno en CHEC se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI acorde con el objetivo de MIPG que consiste en “desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

Se procedió a diligenciar cada una de las preguntas contenidas en el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG “MECI- Evaluación independiente”, donde el resultado alcanzado por CHEC en el índice de control interno fue de 75 puntos, ubicándose en el quintil 5 que es el máximo de su grupo par; lo que significa que en la empresa se construye y

fortalece de manera permanente el Sistema de Control Interno.

El índice de Control Interno mide la capacidad institucional de la entidad al contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidos a través de las líneas de defensa, orientados a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua.

A continuación, se presenta el valor alcanzado por CHEC, en el índice de control interno comparado con el puntaje mínimo y máximo obtenido por entidades del grupo par al que pertenece la empresa, así:

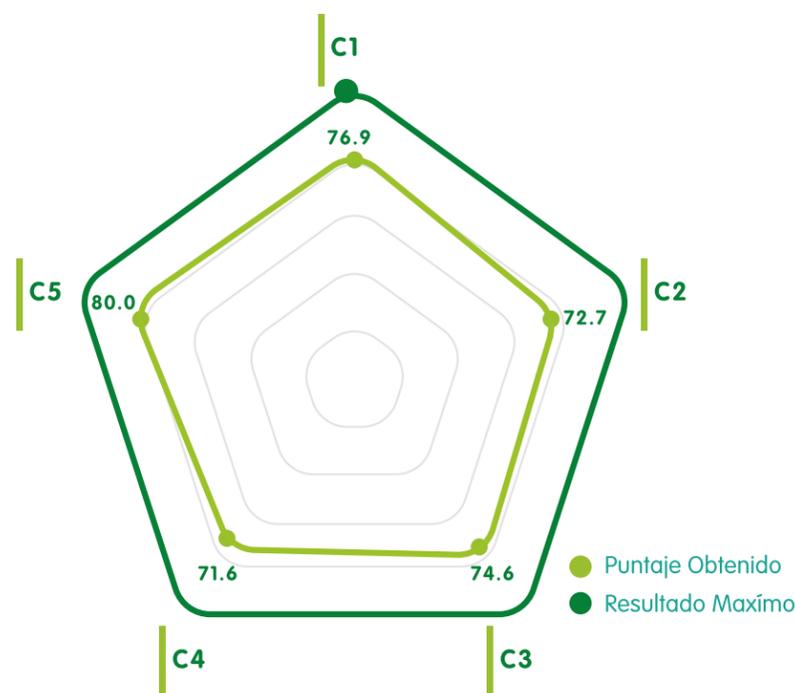


Fuente- MECI Resultados de Desempeño Institucional Territorio, vigencia 2018 CHEC- Función pública

## Índices de desempeño de los componentes MECI

CHEC diseña, desarrolla y mantiene la estructura del MECI a través de sus 5 componentes, fomentando la mejora continua, fortaleciendo los controles y mitigando los riesgos.

El gráfico muestra el valor alcanzado por CHEC en cada uno de los componentes de la estructura del MECI, frente al puntaje máximo del grupo par; reflejando el avance que presenta la empresa en cada componente y en cuales se debe priorizar acciones de mejora en materia de gestión, desempeño y control.



Nombre Dimensión	Resultados CHEC	Puntaje máximo grupo
C1: Ambiente propicio para el ejercicio de control	76,9	98,31
C2: Evaluación estratégica del riesgo	72,7	95,5
C3: Actividades de control efectivas	74,6	94,21
C4: Información y Comunicación relevante y oportuna para el control	71,6	96,82
C5: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	80	98,64

Fuente- Informe de Gestión y Desempeño Institucional 2018 CHEC- Función pública

En CHEC S.A. E.S.P, se trabaja permanentemente en el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en los índices de: desempeño institucional, índice de las dimensiones de gestión y desempeño, índice de control interno e índices de desempeño de los componentes MECI.

Para medir la gestión y el desempeño institucional del año 2019, el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional del gobierno nacional en sesión del 18 de octubre de 2019, emitió la circular externa número 005 de 2019, en la cual se determinó que el diligenciamiento del formulario único de reporte y avance de

gestión – FURAG para la vigencia 2019, se llevaría a cabo en dos momentos: a partir del 18 de noviembre y hasta el 20 de diciembre de 2019 se diligenciaría en la plataforma del DAFP toda la información relacionada con políticas de gestión y desempeño y en el mes de febrero de 2020 se diligenciarán las preguntas relacionadas con gestión presupuestal y racionalización de trámites. Por lo tanto, CHEC S.A. E.S.P en cumplimiento a la circular externa número 005 diligenció el formulario de reporte de avance de la gestión –FURAG, correspondiente a la vigencia 2019, referente a las preguntas aplicadas en noviembre- diciembre de dicho año.

## Evaluación al sistema de Control interno contable

Para evaluar el Sistema de Control Interno Contable de CHEC S.A. E.S.P. vigencia 2018, se aplicó como criterio lo establecido en la Resolución 193 de 2016, emitida por la Contaduría General de la Nación.

El grado de implementación y efectividad de los controles asociados a las actividades del Sistema de Control Interno Contable en CHEC, vigencia 2018 fue eficiente obteniendo una calificación de 4.86 sobre 5, presentando un incremento respecto a la calificación obtenida en el año 2017 que se ubicó en 4.84.

## Seguimiento planes de mejora

El área de Auditoría realizó seguimiento continuo durante el año 2019, a los planes de mejoramiento que se establecieron producto de evaluaciones internas y externas realizadas por los entes de control; con el objetivo de asegurar que las acciones hayan sido implementadas eficazmente.

## Rendición de Cuentas:

En la página web de CHEC S.A. E.S.P. se encuentran publicados los siguientes informes elaborados por auditoría interna:

## Indicadores Auditoria CHEC

Los indicadores del proceso de Auditoria permiten medir la forma como la actividad de Auditoria Interna ejecuta sus labores, en correspondencia con el Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA)

Los resultados de los indicadores de Auditoria CHEC a diciembre 31 de 2019 fueron los siguientes:



COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO 2019
ID01	Desempeño de la Auditoría Corporativa	4.50	4.80
ID02	Calidad del trabajo de auditoría interna	4.20	4.52
ID03	Cumplimiento del plan acumulado	100%	96%
ID04	Eficacia del control	80%	86%
ID05	Impacto en la cultura de gobierno, riesgos y control	40%	51%

### Interacción entes externos de Control:

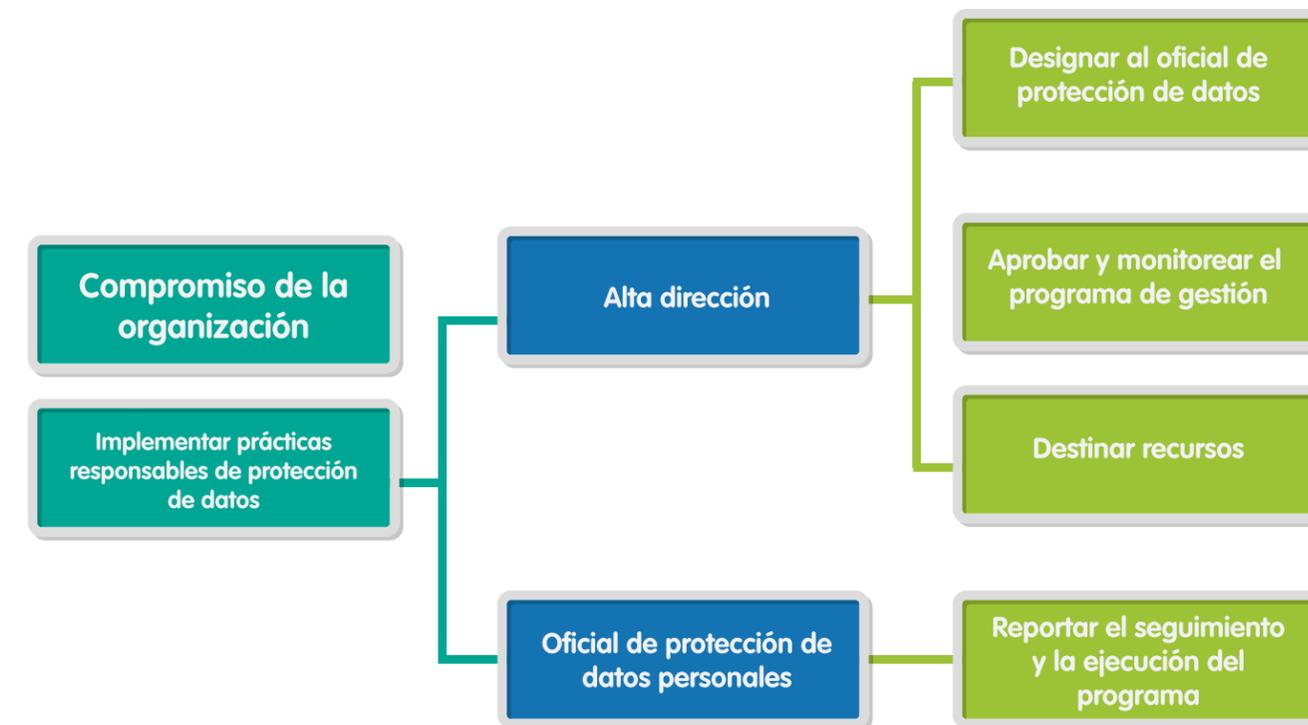
Al interior de CHEC se crearon sinergias que permiten atender las solicitudes de información realizadas por entes externos de control de manera óptima; creando canales formales y coherentes de comunicación entre la empresa y los diferentes proveedores de aseguramiento.

En la página web de CHEC se encuentra publicada la opinión y el dictamen emitido por entes externos de control como son:

### Programa de Protección de Datos Personales:

El programa de protección de datos personales, busca implementar las políticas, estrategias, prácticas y demás herramientas necesarias para garantizar la protección de los datos personales de los titulares que hacen parte de los diferentes grupos de interés de CHEC.

### Roles en la gestión del programa de protección de datos personales:



### Comité oficial de protección de datos personales:

Con miras a dar cumplimiento a la normatividad asociada y contar con herramientas para hacer un adecuado tratamiento de datos personales en CHEC, se creó el comité oficial de datos personales, el cual se encuentra integrado por profesionales de Secretaría General y Asuntos Legales, Servicios Corporativos (TI), Suministro y Soporte Administrativo (Gestión Documental), Gestión Comercial (Mercadeo y Ofertas) y Gestión Operativa (Planificación y Gestión).

### Las principales responsabilidades del comité son:

- Establecer las políticas y lineamientos requeridos para garantizar una adecuada administración y protección de los datos personales de los titulares, que se encuentran bajo la responsabilidad de CHEC S.A. E.S.P.
- Monitorear y hacer seguimiento a la normatividad expedida en materia de protección de datos personales y hacer recomendaciones de ajustes al interior de la Empresa.

El comité cambio su conformación con integrantes de diferentes áreas con el fin de garantizar interdisciplinariedad en las diferentes temáticas que se deben abordar como oficial; teniendo en cuenta las consultas y brechas que se han ido identificando en las gestiones realizadas

## Riesgos en la protección de datos personales:

Con miras a dar tratamiento a los riesgos que supone el tratamiento de los datos personales de los diferentes grupos de interés y con el fin de buscar garantizar los derechos de los titulares de los datos personales de los que hace tratamiento CHEC, se realizó un ejercicio de identificación de riesgos de acuerdo con la metodología del grupo EPM, obteniendo los siguientes resultados:

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3		7	2,3		
Baja	2		6	1,4,5		
Muy baja	1					

### Los nombres de los riesgos asociados son los siguientes:

- R1** — Incumplimiento de la normatividad
- R2** — Debilidades en los atributos de la información
- R3** — Inadecuada recolección de datos
- R4** — Uso indebido de las bases de datos personales
- R5** — Desconocimiento/desactualización en capacidades técnicas
- R7** — Mala gestión de la privacidad de la información
- R6** — Deficiencias en los canales de comunicación

## Gestión del programa de protección de datos personales

Con el compromiso de la empresa de incrementar los estándares de protección para garantizarle a los grupos de interés un adecuado manejo de su información personal; anualmente se realiza un proceso de autodiagnóstico que permite identificar los puntos a mejorar.

Los resultados del autodiagnóstico tras la gestión 2019 fueron los siguientes:

Resultados evaluación		
Elemento	2018	2019
Compromiso de la organización	Definido	Administrado
Alta dirección	Administrado	Administrado
Oficial de protección de datos	Definido	Optimizado
Presentación de informes	Limitado	Limitado
Controles del programa	Definido	Definido
Sistema de administración de riesgos	Limitado	Definido
Encargado del tratamiento de datos personales	Definido	Definido
Comunicación externa	Administrado	Optimizado
Plan de supervisión y revisión	Optimizado	Optimizado
Evaluar y revisar los controles del programa	Limitado	Administrado
<b>Resultado general</b>	Definido	Administrado

Madurez	Valor
Desconocido	0
Inexistente	1
Iniciado	2
Limitado	3
Definido	4
Administrativo	5
Optimizado	6
No aplicable	N.A

### Administrado:

El desarrollo es completo, el proceso/control se ha aplicado y recientemente comenzó a operar

Con la gestión 2019 se logró pasar de un nivel de implementación del programa de protección de datos personales de Definido a Administrado. Los principales avances fueron:



### RNBD

Se realizó el registro de 25 bases de datos en el RNBD, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma y dentro de la oportunidad legal correspondiente



### CAPACITACIONES

Se han impactado a 234 personas, con capacitaciones dictadas por el Comité Oficial de Protección de Datos Personales relacionadas con los aspectos generales de la ley 1581 de 2011 y el adecuado manejo de la información personal

Se gestionó la contratación de una firma externa para capacitar a los miembros del comité y a otros equipos de trabajo, con el fin de mitigar riesgos relacionados con el manejo de los datos personales y cumplir con las disposiciones de la SIC. Esta capacitación se llevo el cabo el 18 de julio de 2019



### OTRAS GESTIONES

Revisión del procedimiento de reporte en centrales de riesgos. Se realizaron recomendaciones para garantizar el cumplimiento de la ley de habeas datafinanciero.

Revisión de la Política de Video Vigilancia.

Revisión del manual de incidentes de seguridad

Acompañamiento a diferentes equipos de trabajo de la organización que administran bases de datos

Suscripción de contratos de transmisión de datos personales con encargados

Actualización de la información publicada en la pagina web

Actualización de la política y el aviso de privacidad

## CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD CHEC 2019

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

### Políticas empresariales

A su vez CHEC ha adoptado para el desarrollo de su gestión las siguientes políticas, las cuales han sido difundidas e incorporadas en el desarrollo de los procesos organizacionales y el actuar de sus empleados (Gente Chec):

### Política de gestión integral CHEC

CHEC comprometida con sus grupos de interés en la generación de valor social, económico y ambiental, y con la mejora continua de la Gestión Integral, ofrece el servicio de energía eléctrica a través de su talento humano competente, contribuyendo al desarrollo humano sostenible y acogiendo directrices de tipo legal e iniciativas voluntarias.

### Son lineamientos de esta política

1 Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con los grupos de interés.

La gestión del relacionamiento con los grupos de interés debe basarse en principios de transparencia, corresponsabilidad, respeto y mutuo beneficio, promocionando la participación, de tal manera que se mantengan y se fortalezcan vínculos positivos y relevantes en el tiempo.

2 Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable .

Las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial deberán apuntar a la universalización del servicio, tanto en acceso como en comparabilidad; y al apalancamiento del desarrollo para generar capacidades, ingresos y prosperidad. La priorización de las actuaciones deberá considerar criterios de sostenibilidad.

3 Seguridad y Salud en el Trabajo.

CHEC, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de su gente, de los proveedores y contratistas. Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables y administra los recursos necesarios, para lograr la mitigación y control de los peligros identificados en aras del bienestar integral de la gente CHEC; para permitir la productividad y el desarrollo sostenible en la prestación del servicio.

#### 4 Gestión ambiental integral:

Incentivar prácticas ambientales según las posibilidades tecnológicas y económicas de la organización, orientadas a la prevención de la contaminación y al uso racional de los recursos; que cumplan la legislación ambiental y los convenios voluntarios, fortalezcan una cultura ambiental en los grupos de interés y propicien su participación, de manera que se mejore y comunique el desempeño ambiental y se adopten acciones frente a cambio climático.

#### 5 Prestación del servicio con calidad:

La Organización prestará su servicio con eficiencia, eficacia, efectividad, seguridad y transparencia, comunicando a los grupos de interés los resultados de la gestión empresarial.

### Otras políticas aprobadas por la Junta Directiva de CHEC:

Durante el año 2019 la Junta Directiva no realizó aprobaciones de nuevas políticas para la empresa.

El Comité de Gerencia durante el año 2019, aprobó las siguientes políticas:

- Relacionamiento con el grupo de interés Estado, aprobada en la sesión del 17 de mayo de 2019.
- Revelación de Información, aprobada el 9 de agosto de 2019.

## GESTIÓN REGULATORIA CHEC

### Principales aspectos regulatorios gestionados por CHEC en 2019

#### Actividad regulatoria año 2019

Como parte de la gestión comercial, en el equipo Comercial T&D se realizó en el año 2019 un seguimiento regulatorio, el cual consiste en identificar aquellas resoluciones que impactan directamente el negocio y llevarlo a su implementación de acuerdo como corresponda.

Se continuó dando aplicación a la regulación del mercado de energía mayorista de las actividades de distribución- comercialización; así mismo se gestionó al interior de la empresa la aplicación de la regulación expedida durante el año y la atención de solicitudes de los entes de regulación y vigilancia

#### De las resoluciones que entraron en vigencia en el año 2019 se resaltan:

- Resoluciones CREG 077 y 157 de 2019: Aprobación de variables para cálculo de ingresos y cargos asociados a la actividad de distribución del mercado CHEC.

En el mes de julio se publica por parte de la CREG la resolución 077 de 2019 mediante la cual se aprueban las variables necesarias para el cálculo de los ingresos del operador de red CHEC conforme a lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018, al contenido de la resolución se le interpuso recurso de reposición ante el regulador con el fin de realizar correcciones en algunas variables e inclusión de activos que no fueron considerados.

En el mes de diciembre se publica por parte de la CREG la resolución CREG 157 mediante la cual se resuelve el recurso de reposición

que había presentado CHEC y quedan en firme las variables mediante las cuales se calcula el ingreso para el nuevo periodo regulatorio. La resolución quedó firme el día 17 de diciembre y empieza su aplicación para CHEC en el mes de enero de 2020.

- Resolución CREG 080-2019: Reglas de comportamiento de agentes del mercado

La comisión publicó la resolución CREG 080 de 2019, en la cual se establecen las reglas generales de comportamiento de mercado para agentes que desarrollen actividades de servicio públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible. Como aplicación de la regulación, se definió un plan de trabajo al interior de la organización con el fin de hacer los ajustes necesarios y dar cumplimiento a los fines regulatorios.



En cumplimiento del artículo 25 de esta resolución, Chec publicó la declaración de cumplimiento y adhesión de las reglas de comportamiento. Así mismo ha venido ajustando y publicando, los procedimientos relacionados con la prestación del servicio.

● Plan nacional de desarrollo – Ley 1955 de 2019

A través de esta Ley se aprobó el plan de desarrollo en el cual se sientan las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Esta ley tiene aspectos que asocian su aplicación en el sector eléctrico y específicamente las actividades de Comercialización y Distribución de energía eléctrica. Entre las gestiones desarrolladas al interior de la organización para dar cumplimiento a la Ley se encuentran:

■ Desde el mes de noviembre se está facturando a los usuarios atendidos por el comercializador la sobretasa al servicio de la energía, creada en el artículo 313 de la Ley 1955 de 2019 y reglamentada mediante Resolución SSPD 20191000035615.

■ La resolución CREG 198 de 2019 da cumplimiento al artículo 297 de la Ley 1955 en relación con la aplicación de los subsidios a los usuarios de estratos 1 y 2. Esta resolución está vigente hasta el 31 de diciembre de 2020.

■ El artículo 296 de la Ley 1955 Diversificación de la matriz energética, determinó que los agentes comercializadores están obligados a cubrir entre el 8 y el 10% de su demanda a través de los mecanismos de compra que la regulación establezca y cuyas fuentes de energía provengan de

fuentes no convencionales de energía renovable. En virtud de esta actividad, se gestionaron compras de energía de largo plazo, a través del mecanismo de subasta de energías renovables no convencionales llevado a cabo en el país

**Acciones jurídicas CHEC 2019**

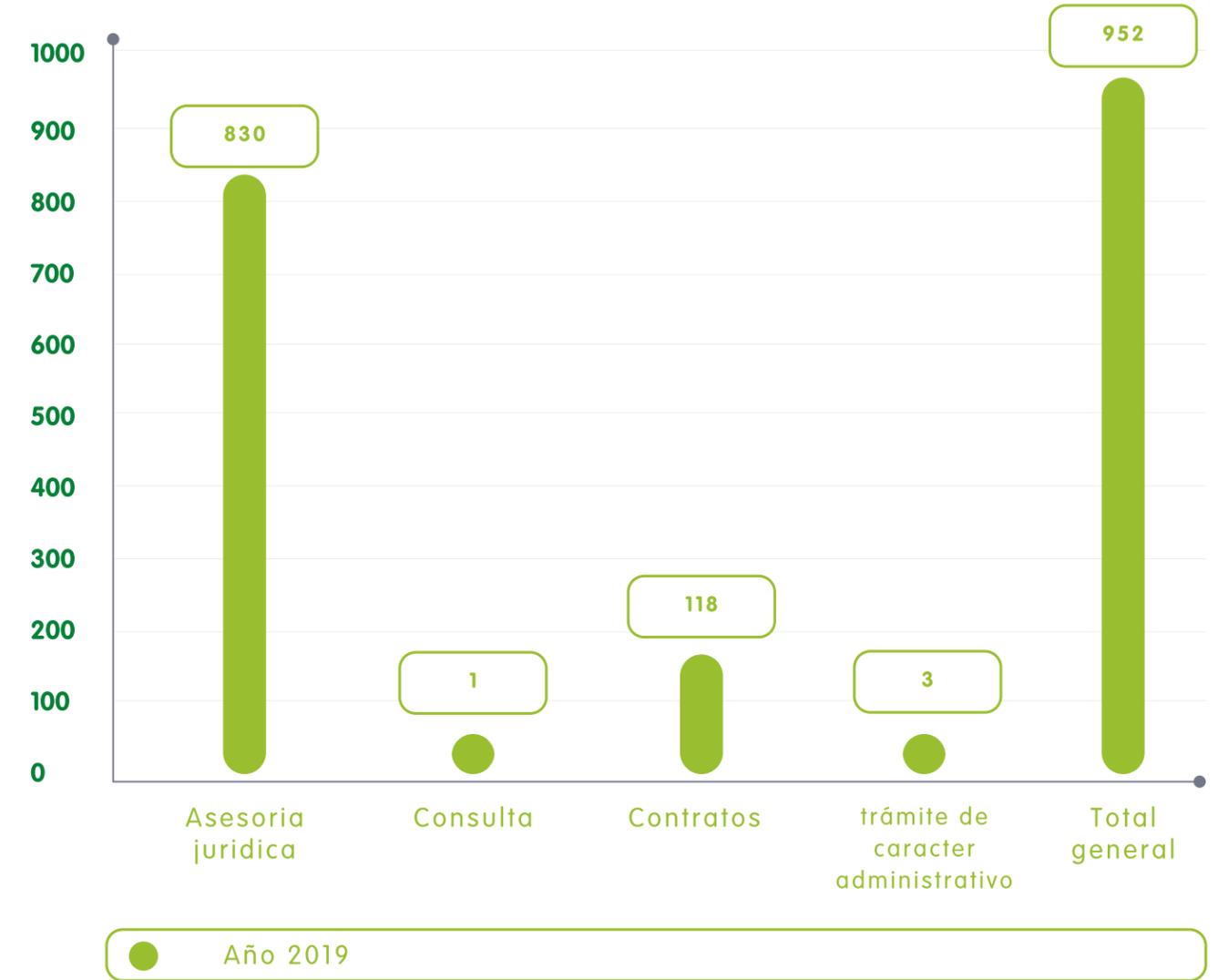
**Asesoría jurídica brindada a los procesos.**

Desde la Secretaría General se continúa con la participación en la actualización y revisión permanente de los documentos relacionados con la Ley de Transparencia, Protección de Datos Personales y Plan Anticorrupción.

Es importante anotar que durante el año se registraron en el sistema de gestión jurídica – MAYA, 952 solicitudes de apoyo jurídico y consejería legal (asesoría jurídica, consultas, contratos y trámites administrativos), las cuales se discriminan en la siguiente gráfica. Se aclara que en este reporte no se incluyen temas relacionados con gestión judicial, reclamaciones extracontractuales de terceros, conciliaciones y derechos de petición.



**GESTIÓN JURÍDICA 2019**



Desde la secretaría general, con las metas de desempeño se fijan las metas de cumplimiento en cuanto a la gestión jurídica, y el soporte de dichas mediciones es el aplicativo MAYA.

Anualmente se aplica una encuesta para medir la satisfacción en estos resultados con los clientes internos de la empresa, habiéndose obtenido para 2019 un promedio de satisfacción

del 95,40%, lo cual se midió con los siguientes indicadores, el cual representa el histórico de las encuestas realizadas:



	Resultados 2017	Resultados 2018	Resultados 2019
Trato Cálido	91.80%	96.63% ▲	96.72% ▲
Solución clara y comprensible	100%	95.45% ▼	98.36% ▲
Presenta alternativas	96.72%	91.01% ▼	95.08% ▲
Oportunidad	93.44%	89.88% ▼	90.16% ▲
Promedio	95.49%	93.24% ▼	95.40% ▲

## Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

### Acciones Jurídicas en materia laboral en CHEC



Reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales	Resultados		
	2017	2018	2019
Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto de la memoria	6	0	0
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	3	0	0
Número de quejas pendientes por decisión	3	0	0

Nota: Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, se entenderán como quejas formales presentadas por los trabajadores de forma individual ante autoridad competente y no como las de organizaciones sindicales.



Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical			
Tipo de Reclamaciones	Resultados		
	2017	2018	2019
Numero de querellas presentadas	6	7	1
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	3	4	0
Pendiente de decisión	3	3	1*

Nota: De las querellas pendientes de decisión del año 2018, las mismas fueron archivadas en razón al desistimiento que realizaron las partes producto de la negociación de la convención colectiva 2018-2021.

Procesos Laborales	Resultados		
	2017	2018	2019
Iniciados en contra de CHEC S.A E.S.P	29	47	53
Iniciados por CHEC S.A. E.S.P	0	0	1

Nota: Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, se entenderán como quejas formales presentadas por los trabajadores de forma individual ante autoridad competente y no como las de organizaciones sindicales.

## Reclamaciones laborales en la cadena de suministro

Mecanismos de Reclamación en materia de prácticas Laborales	2017	2018	2019
a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.	2	2	4
b. Indique cuántas de las reclamaciones: Se abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	1	2	4
c. Indique el número de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	1	0	0

## Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

En el año 2019 no se presentaron demandas por competencia desleal, práctica monopolística o contra la libre competencia.



206-1

## Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Durante el año 2019, la empresa no fue multada ni sancionada por ninguna autoridad. La empresa ha dado cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.



416-2

Indicador	2017	2018	2019
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	6	3	6
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de CHEC	5	3	4
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	0	0	1
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	1	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	408	409	320
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor de CHEC.	237	213	203
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	166	196	116
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	563	476	356
Número de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP millones).	0	0	0
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearán una multa o castigo	0	0	0
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearán una amonestación	0	0	0
Número de incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios	0	0	0

En diciembre 2019 fuimos sancionados con SAP por parte de la SSPD, pero la sanción no fue pecuniaria (multa) sino solo en grado de amonestación.

Es de anotar que, si bien no se presentaron sanciones o multas por incumplimiento normativo por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, durante el año 2019, se dio inicio a una investigación administrativa por presunto incumplimiento del art. 136 de la ley 142 de 1994 y el numeral 11.2.4.3 del anexo general de la resolución CREG 097 de 2008, frente a la cual se presentaron los respectivos descargos y los alegatos de conclusión y se está a la espera de la decisión.

Reclamaciones sobre impactos sociales			
Tipo de reclamaciones	2017	2018	2019
Derechos de petición (información - aplicación principio de precaución)	2 013	55	34
Acciones de Tutela	71	65	96
Acción Popular	1	6	5
Responsabilidad Civil Extracontractual (Reclamaciones)	43	33	36
Responsabilidad Civil Extracontractual (Conciliaciones prejudiciales)	15	7	9
Reparación Directa	11	3	2
Responsabilidad Civil Contractual	0	1	0
Acción de Grupo	0	0	0

Para el año 2019, las peticiones de información general con corte a diciembre, fueron 28 176



307-1

## Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

Valor Monetario de Sanciones y Multas por Incumplimiento de la Normativa Ambiental COP Millones	2017	2018	2019
Número de sanciones no monetarias.	0	0	1
Valor monetario total de las sanciones significativas (COP millones)	0	0	0

Si bien no se tuvieron multas o sanciones originadas en procedimientos sancionatorios ambientales durante el año 2019, se tuvieron en curso los siguientes procesos sancionatorios, en el cual la Empresa adelantó la defensa respectiva, y obteniéndose para el caso de Monteleón, la cesación del procedimiento en favor de CHEC:

Autoridad ambiental	Causa de la investigación	Lugar de ocurrencia de los hechos	Fecha de ocurrencia	Descripción de los hechos	Estado de la investigación
CORPOCALDAS	Daño Ambiental	Palo Negro, Manizales Caldas.	28/10/2016: Fecha del concepto técnico que determino las conductas constitutivas de infracción ambiental.	El 14 de octubre de 2016 se realiza visita técnica al predio ubicado sobre la vía de conduce de Bosques de Encenillo a Palo Negro, propiedad de la constructora Inversiones Palo Negro, donde se observa la tala rasa de un GUADUAL de aproximadamente 500 m2. No se contaba con permiso de aprovechamiento forestar. La constructora refiere en distintos oficios que funcionarios de CHEC realizaron la tala.	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de Corpocaldas.
ANLA	Incumplimiento Obligaciones Ambientales	Plantas de Generación, Chinchiná Caldas	20/12/2017: Fecha del Auto de Inicio del Procedimiento Sancionatorio	1. Hecho Presunto: Por no presentar la caracterización de la totalidad de los vertimientos realizados al interior de la Central Hidroeléctrica San Francisco- Chinchiná Caldas 1. Presunta infracción a la Resolución 0631 de 2015 - Manejo de aguas residuales generadas en las áreas de bocatomas, Campamentos, talleres y casinos 2. Presunta infracción de la Resolución 0222 de 2011, por no presentar el inventario de PCB's	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de ANLA
CORPOCALDAS	Daño Ambiental	Monteleón, Manizales Caldas	21/01/2019: Fecha del Auto de Inicio del Procedimiento Sancionatorio	Acciones presuntamente constitutivas de infracción ambiental en el área de interés ambiental monteón del Municipio de Manizales, relacionadas con la tala de 7 helechos arbóreos	Se emitió la Resolución No. 2019-2910 del 25 de Nov de 2019, ordenó la cesación del procedimiento sancionatorio

### Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Para el año 2019, se presentaron dos casos de incumplimiento. Un silencio administrativo positivo, declarado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con una amonestación para la empresa y otro, declarado en sede de empresa por solicitud del usuario. El primero se originó en que no se envió la citación a notificación personal de un reclamo dentro del término que exige la normatividad y el segundo en que se envió la citación a una dirección diferente a la autorizada por el cliente.



417-2

### Actividades, Marcas, productos y servicios.

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni elabora productos o servicios prohibidos en el marco del mercado colombiano.



102-2

### Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

No se presentaron para 2018 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con:

- La privacidad de los clientes
- Mercadotecnia y Marketing
- Comunicación y publicidad



417-3

### Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

En el año 2019 se recibieron dos reclamaciones relacionadas con protección de datos personales y no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de



418-1

clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Frente a las reclamaciones recibidas se hizo el análisis de las causas en el comité oficial de protección de datos personales y se dio respuesta oportunamente a los titulares de la información.



EU-25

### Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes

Número de accidentes en la prestación del servicio			
Concepto	2017	2018	2019
Accidentes: personas quemadas por accidentes eléctricos	12	9	7
Accidentes: muertes por accidentes	0	1	3
Personas accidentadas por otros conceptos	2	0	3
<b>Total personas accidentadas</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

### Contribución a partidos y/o representantes políticos:

Por normatividad legal, CHEC no puede realizar contribuciones económicas ni en especie a partidos o representantes políticos.



415-1

## Procesos Empresariales que Soportan la Gestión

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Gerencia General
Atención de Procesos y acciones Legales	El proceso se encarga de representar a CHEC en los procesos judiciales o acciones legales en que se vea incurso y reclamaciones extracontractuales, se exceptúa de este proceso el trámite de litigios laborales y de crédito y cartera	Secretaría General
Atención de Consejería Legal	El proceso acompaña a todas las áreas de CHEC en el desarrollo de sus actividades, con el fin de brindar el apoyo jurídico necesario para que sus actuaciones se ajusten al marco normativo que la impacta y al ordenamiento jurídico en general, con el fin de evitar al máximo posible que se vea incurso en demandas, reclamaciones, sanciones o cualquier otro riesgo de tipo jurídico. Propende por la debida aplicación de la normatividad que rige las actuaciones de la empresa. Se exceptúa de este proceso la gestión de los aspectos jurídicos laborales y los asociados a crédito y cartera	Secretaría General
Gestión Obligaciones de Ley y relaciones externas con entes ambientales	Este proceso tramita las licencias, autorizaciones y permisos ante las autoridades ambientales, adelanta los programas relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de tipo ambiental, gestiona el pago de transferencias y tasas ambientales, realiza su seguimiento e interactúa con los diferentes actores relacionados con la temática ambiental.	Generación/ Transmisión y Distribución
Atención Clientes	Recepción, análisis, trámite y/o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM	Gestión Comercial
Seguimiento a la Gestión y Resultados	Establece el resultado o grado de cumplimiento de las metas y los objetivos que se ha planteado la organización con base en los resultados de la gestión de los procesos y proyectos; resultados que conllevarán al logro de las estrategias y del propósito de empresa	Gestión Operativa
Auditoria interna	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno.	Auditoria
Gestión Integral de Riesgos	Consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar, los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión o afecten los objetos de impacto.	Finanzas



103-3

## Evaluación

La Transparencia, al ser un tema de alta incidencia en los resultados de la empresa, es un aspecto que además para una empresa prestadora de un servicio público, es altamente normado y vigilado. Para ello se cuenta con diferentes herramientas como sistemas y plataformas de reporte de información tanto propias como de terceros, se realizan auditorías internas y externas respecto a la gestión y resultados de la empresa, a su vez se despliegan espacios de encuentro, diálogo y retroalimentación con diferentes grupos de interés.

Como referentes externos adoptados, el Grupo EPM y la empresa se miden a partir del Indicador de Transparencia Empresarial (bienal), propuesto por la Corporación Transparencia por Colombia, y el indicador estratégico de seguimiento al

cumplimiento a los planes de relacionamiento con los grupos de interés; a su vez se adoptan buenas prácticas de gestión y cumplimiento frente a la rendición de cuentas, elaboración de informes de sostenibilidad bajo metodología GRI, y el cumplimiento de aspectos normativos tales como: Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales. A su vez CHEC y el Grupo EPM cuentan con diferentes sistemas y plataformas que soportan la medición control y seguimiento. Así mismo este tema se aborda para la recolección de expectativas en el ejercicio de materialidad con grupos de interés desarrollado por la empresa y demás espacios de relacionamiento y rendición de cuentas.

Cómo mecanismos formales para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para otros grupos de interés, los cuales han sido presentados a lo largo del reporte.

## MECANISMO DE DENUNCIA

### Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

El responsable de la administración de Línea Ética Contacto Transparente del Grupo – EPM, es la Unidad de Cumplimiento de EPM para garantizar la independencia, trámite y respuesta de los incidentes recibidos.

- **Canales:**  
La línea Ética Contacto Transparente cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación con todos los grupos de interés así:  
  - **Sitio WEB (24 horas):** <https://contactotransparente.epm.com.co/?site=3>
  - **Correo electrónico:** [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)

● **Línea telefónica gratuita nacional:** 01 8000 522 955

- **Conductas que se pueden denunciar:**

En el sitio web de Contacto Transparente se detallan los actos indebidos que pueden ser denunciados por los diferentes grupos de interés a través de



102-17

● Difusión

Desde el área de comunicaciones de CHEC se promueve la línea ética contacto transparente de la siguiente manera:

- En la página WEB esta visible el canal Contacto Transparente.
- En bitácora CHEC se informa sobre Contacto Transparente.

■ Con los grupos de interés externos de CHEC a través de la factura, la página web de la empresa y redes sociales.

■ Con el grupo de interés Gente CHEC en el año 2018 se impactaron 236 empleados en reuniones de grupos primarios, donde se explicó las características de la Línea Contacto Transparente; además se explicaron los actos indebidos que puede ser denunciados.



205-3

### Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Para la vigencia 2019 CHEC, no presenta casos confirmados en los que se haya rescindido o no se haya renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. De otro lado no se presentaron por parte de las interventorías internas y externas casos confirmados de corrupción con contratistas y/o trabajadores en el desarrollo de contratos; ni se aplicaron sanciones o medidas disciplinarias asociadas a tal situación.

Así mismo durante la vigencia se ejecutaron 2 579 consultas en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para asegurar la reputación de CHEC y el normal desarrollo de la actividad contractual. Dichas evaluaciones se hacen a todos los proveedores que se presentan a los procesos de contratación, sea de mayor o menor cuantía.

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el periodo 2019 se presentaron cuatro (4) reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa.

En relación con las personas que son contratadas de manera directa por la empresa, éstas son evaluados en materia de anticorrupción (prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción) y se hace revisión de antecedentes judiciales. En 2019 para las contrataciones realizadas por CHEC no se encontraron empleados (Gente Chec) que estuvieran vinculados a procesos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción. Así mismo en la vigencia no se reportaron casos de corrupción asociados a empleados (Gente Chec).

### Incidentes recibidos año 2019 por Contacto Transparente

Para el periodo enero - diciembre del año 2019, se registró un incidente a través de la Línea Ética: "Contacto Transparente" el cual fue recibido y tramitado a cabalidad por el área de Auditoría CHEC.



Movilidad sostenible  
— incentivando formas de transporte limpias

Gestión ambiental

