

# Solidez financiera





Una adecuada administración de los recursos financieros, requiere de visión prospectiva para grupo empresarial, enfoque en la prevención de los riesgos asociados a la injerencia política indebida, y aplicación de controles que evitan la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con su objeto social o la toma de decisiones contrarias a la permanencia de largo plazo.

La solidez financiera es la base para responder al compromiso de generar valor económico con el cual se incide de manera directa en la contribución al desarrollo humano sostenible y al incremento de valor a los grupos de interés, incluida la retribución de la inversión de los dueños.



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.



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, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- 🔗 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 🔗 Normatividad colombiana.
- 🔗 Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC.

- Política de RSE.
- Política de Gestión Integral del Riesgo.
- Política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
- Política Financiera.
- Política de Excedentes de Tesorería.
- Política de Control Interno CHEC.
- Política de revelación de información.
- Sistema de Control Interno (SCI).
- Política de Comunicaciones.

- 🔗 Pacto Global: Medio Ambiente: Principios 1 y 2.
- 🔗 Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.

**GESTIÓN**

**Retos-Metas-Indicadores**

🔗 Reto(s) 2020	Meta(s) 2020 COP millones	Resultado(s) COP millones	Meta(s) 2021 COP Millones
Cumplir con el 100% de las metas financieras para el periodo	<b>EBITDA:</b> COP 236 998 millones	<b>EBITDA:</b> COP 238 531 millones	<b>EBITDA:</b> COP 216 033 millones
	<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 117 073 millones	<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 77 062 millones	<b>Resultado Neto del Periodo:</b> COP 106 376 millones



**Aspectos a reportar**

- 🔗 Ingresos y Capitalización.
- 🔗 Desempeño Financiero.
- 🔗 Inversiones en Infraestructuras y Servicios Apoyados.
- 🔗 Otros Aspectos de la Gestión Operacional de Alto Impacto Financiero.
- 🔗 Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés CHEC (Metodología Cuarto Estado Financiero).
- 🔗 Entidades Incluidas en los Estados Financieros Consolidados.
- 🔗 Procesos Empresariales que Soportan la Gestión.
- 🔗 Evaluación.

**Ingresos y Capitalización**



La empresa garantiza sus ingresos a través del suministro de energía a sus usuarios; a través de las ventas de energía en el mercado de corto y en contratos bilaterales de largo plazo; en sus ingresos por cargos por uso de su infraestructura eléctrica en todos los niveles de tensión; a través de la venta de bienes y servicios asociados a la prestación del servicio de energía eléctrica; y en otros ingresos. Para la prestación adecuada de estos

servicios, la empresa requiere mantener en estado óptimo de funcionamiento sus activos operacionales. Estos activos operacionales están representados en la infraestructura de propiedad, planta y equipo que, a diciembre de 2020, tienen un valor neto de COP 806 668 millones de pesos.

La empresa mantiene permanentes programas de mantenimiento predictivos y programas de reposición para evitar la obsolescencia de sus activos operacionales. Además de lo anterior, en el marco de los sistemas de calidad



en Gestión de Activos, la empresa viene desarrollando su proyecto de Gestión de Activos que consiste en desarrollar actividades coordinadas de los negocios para generar valor a partir de sus activos; este proyecto busca gestionar los activos físico productivos durante su ciclo de vida, con criterios de optimización del desempeño y el costo, administrando el riesgo, y considerando la naturaleza, escala, contexto y las operaciones de los negocios.

La estructura de capital de la empresa, y su costo de capital, se gestionan a través del patrimonio que incluye los aportes de los accionistas y las utilidades retenidas; y los pasivos que incluyen los endeudamientos a través de la banca comercial y la banca de fomento a nivel nacional. Con la generación interna de recursos, se apalancan programas de inversión y capital de trabajo.

La empresa administra su capital con el objetivo de planear, gestionar y evaluar la consecución de recursos financieros en el mercado financiero nacional a través de la banca comercial, o a través de la banca de fomento líneas con redescuento; con el fin de desarrollar las inversiones estratégicas, y proyectos de inversión, a través de diferentes opciones que optimicen el costo, que garanticen el mantenimiento de adecuados indicadores financieros y adecuada calificación de riesgos y minimizar el riesgo financiero.



Para lo anterior, la empresa mantiene una gestión de financiación que comprende la realización de todas las operaciones de crédito de largo y corto plazo, con el fin de garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para su normal funcionamiento, y para materializar las decisiones de crecimiento y de inversiones en expansión y reposición de su infraestructura; optimizando los costos del financiamiento.

La empresa no está sujeta a requerimientos externos de capital, y no ha realizado cambios en sus objetivos, políticas y procesos de gestión de capital durante el año 2020. A su vez, la empresa no tiene Covenants (convenios) firmados con la banca nacional o internacional.

COP MILLONES	2020	2019	2018
Patrimonio	479 263	543 961	564 505
Pasivo	721 447	645 188	491 066
Activos Totales	1 200 710	1 189 149	1 055 571
Ingresos	831 761	766 819	681 783

La firma calificadora Fitch Ratings, afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de CHEC en 'AAA(col)' y 'F1+(col)' respectivamente y mantuvo la Observación Negativa de la calificación de largo plazo:

“La decisión de mantener la calificación de CHEC en Observación Negativa obedece a la estrecha relación con su matriz Empresas Públicas de Medellín E.S.P (EPM) [AAA(col)/Observación Negativa] dada la existencia de vínculos operativos y estratégicos fuertes con 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”.

“Las calificaciones de CHEC reflejan su posición adecuada de negocio y sus operaciones que combinan la generación y distribución de la energía eléctrica en Colombia. Así mismo, incluyen el riesgo bajo de negocio del segmento de distribución eléctrica, el negocio principal de la compañía que aporta cerca del 80% del EBITDA y que, dada la característica regulada de sus ingresos y la exposición limitada a riesgos de demanda, brinda predictibilidad y estabilidad a su flujo de caja operativo (FCO)”.

## Desempeño Financiero



Respecto al desempeño económico de la empresa, el resultado financiero muestra un EBITDA de COP 238 531 millones, un margen EBITDA del 28,79%, un resultado integral total del periodo de COP 75 615 millones y un margen neto de 9,26%; lo cual significa que, a pesar de que son buenos resultados, no se cumplen todas las metas definidas para el presupuesto 2020 debido a varios factores asociados a la emergencia sanitaria por la pandemia en el año 2020; como la volatilidad en variables macro económicas, la volatilidad en los precios de la energía de corto plazo, la disminución en la demanda y las ventas de energía, entre otros factores.

Comparado con el año 2019, se presenta un incremento de COP 64 941 millones en los ingresos operacionales, equivalente a un 8,47%, explicado principalmente en: un incremento en las ventas de energía de corto plazo y energía en contratos bilaterales de largo plazo para el segmento de generación debido a una mayor generación durante el año una vez superadas las obras en la conducción del sector de Curazao por el siniestro ocurrido en 2019; mayores ingresos del segmento distribución por Áreas de Distribución Local - ADD al aplicar la metodología resolución CREG 058 de 2008, ya que el

OR deficitario (en este caso CHEC) factura directamente a los comercializadores que atienden usuarios en su sistema; 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 79 168 millones equivalente al 15,67%, explicado principalmente por: los incrementos promedio del 30% en los precios de compra de energía de corto plazo e incrementos promedios del 13% en compras de energía de largo plazo debido a las menores ofertas de energía hidráulica en el primer semestre del año ya que las condiciones hidrológicas del país se vieron afectadas entre un 50% y un 60% por debajo de las medias históricas lo que generó fenómenos de sequía en las cuencas hidrográficas; se presentaron mayores compras de gas para consumo de la planta Termodorada porque esta térmica estuvo disponible y generó con gas desde el 13 de febrero y durante el mes de marzo; además de una generación por mérito en el mes de junio, los precios del gas presentaron gran volatilidad debido al comportamiento al alza de la tasa de cambio - TRM durante el año; se presentan incrementos en los

costos por uso de líneas y redes y otros costos de operación (STR-SDL-STN y LAC), por aplicación de la resolución CREG 015 de 2018; se incrementaron los valores de las primas por seguros debido al creciente endurecimiento del mercado reasegurador y la alta siniestralidad mundial, aunada a los efectos de la pandemia; además de otros conceptos.

Con respecto al año anterior se presenta una disminución de 4,27% pb en el margen EBITDA y una disminución de 5,20% en el valor del EBITDA; esta disminución en los resultados de la rentabilidad efectiva se deben principalmente a los incrementos en los precios de la energía de corto y largo plazo; a la disminución en la generación de energía durante el primer semestre del año y a factores asociados a la pandemia por Covid-19 como la volatilidad en tasa de cambio - TRM que incrementó los costos por combustibles; una caída promedio en la demanda del 3% debido a los menores consumos de energía especialmente en el sector comercial e industrial que se explica en la caída del PIB, la caída de IPC, y el incremento del desempleo entre otros factores. Sin embargo, a pesar de los escenarios críticos que se veían al inicio de la pandemia (una caída del 8% en la demanda, tasas de desempleo del 25% en la región, niveles de recaudo del 75%, entre otros estimados), durante el segundo semestre se reactivó de forma importante la industria y el comercio, y con ello se reactivaron los consumos de

energía, se recuperaron gran parte de los empleos perdidos y los indicadores de recaudo mejoraron de forma destacable, por esto los resultados son satisfactorios a pesar de esta nueva normalidad.

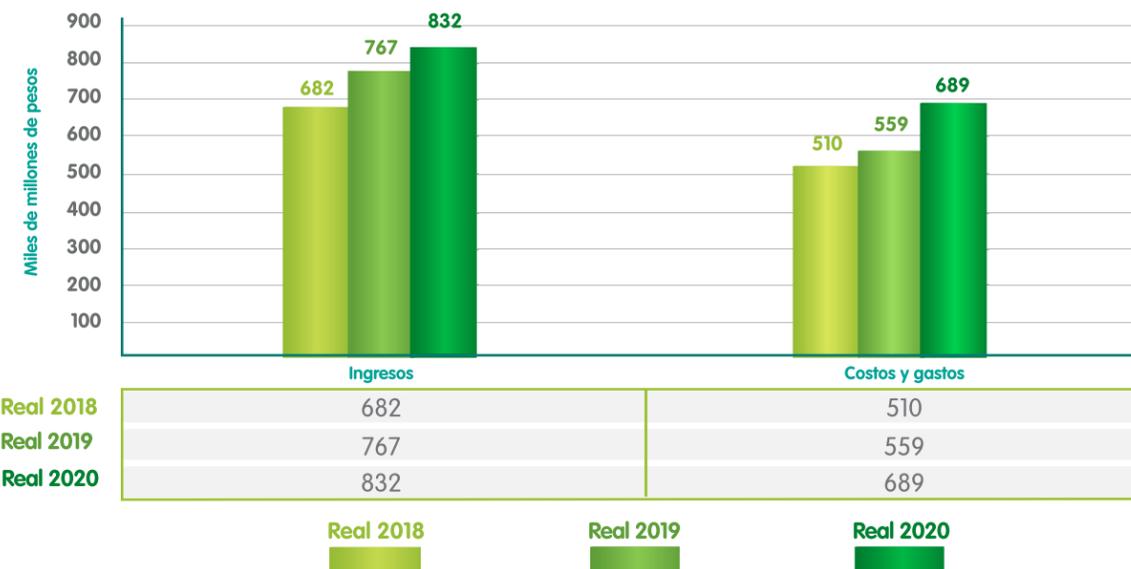
El resultado integral del período muestra una disminución del 38% con relación al año 2019, principalmente porque se creó una provisión por deterioro de activos para la Unidad Generadora de Efectivo - UGE del segmento de Generación por los resultados de las proyecciones financieras 2020 - 2039 que fueron afectados por la disminución en los precios estimados de venta de energía de corto plazo para los próximos 20 años, por la entrada de los mega proyectos de ERNC, especialmente en el norte del país, y los precios de combustibles líquidos por las afectaciones de la TRM, entre otros factores. Esta provisión se creó atendiendo lo indicado en la NIC-36, esta revisión se realiza periódicamente y podría ser liberada en la medida que en las proyecciones financieras posteriores se presenten resultados diferentes y de acuerdo con la norma se pueda proceder a realizar el ajuste correspondiente en los estados financieros de la compañía.

A pesar de todas las incertidumbres generadas en el 2020 por efecto de la pandemia y la cuarentena obligatoria en el país, que afectó los consumos de energía eléctrica y los niveles de recaudo; y a pesar de la implementación de las medidas gubernamentales sobre

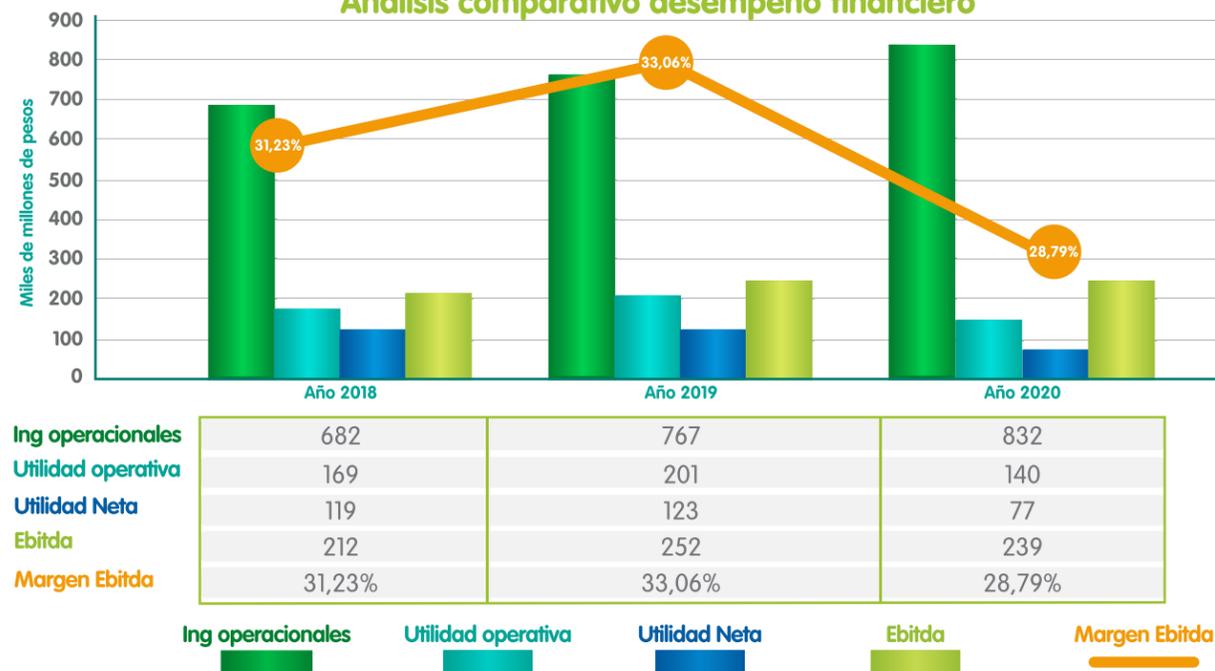
los servicios públicos de energía; los indicadores financieros de CHEC S.A. E.S.P. siguen mostrando solidez financiera, la empresa posee un bajo nivel de riesgo

en el cumplimiento de sus obligaciones financieras y con proveedores, y mantiene la capacidad necesaria para atender sus operaciones de corto y largo plazo.

**Análisis comparativo desempeño financiero**



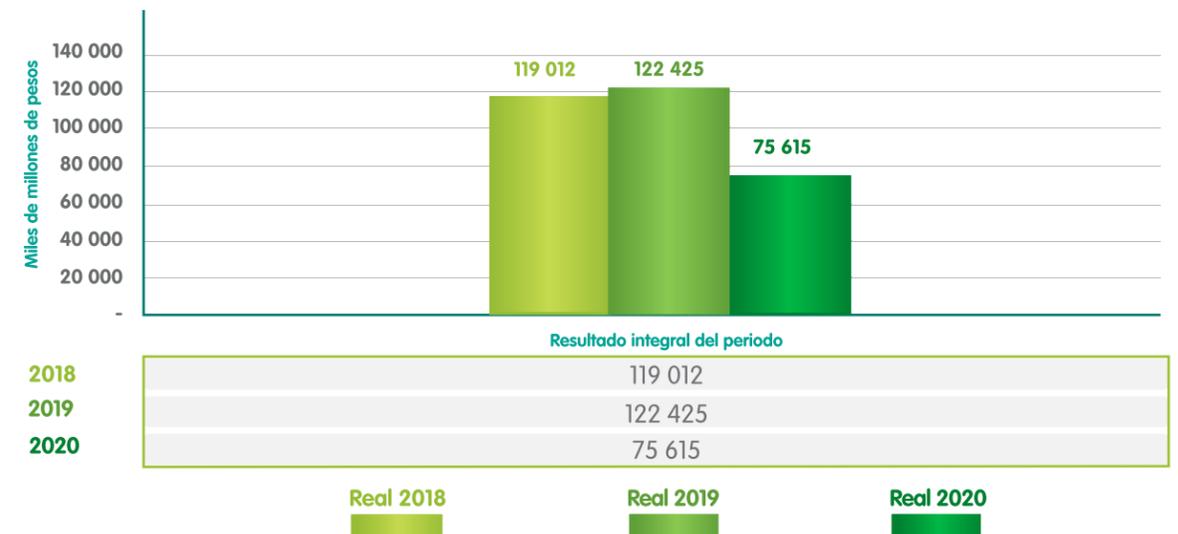
**Análisis comparativo desempeño financiero**



El resultado neto (Utilidad Neta) de 2020 ascendió a COP 77 062 millones, con una disminución del 38% en relación al año anterior, y frente al presupuesto se obtuvo un cumplimiento del 60%. Este resultado se debe a que se creó una provisión por deterioro de activos para la Unidad Generadora de Efectivo – UGE del segmento de Generación, debido a los resultados de las proyecciones financieras

2020 – 2039 por los resultados de las proyecciones financieras 2020–2039 que fueron afectados por la disminución en los precios estimados de venta de energía de corto plazo para los próximos 20 años, por la entrada de los mega proyectos de ERNC, especialmente en el norte del país, y los precios de combustibles líquidos por las afectaciones de la TRM, entre otros factores.

**Resultado integral del periodo**



El resultado integral del período muestra una disminución COP 46 811 millones equivalente a un 38% con relación al año 2019, debido a varios factores, entre los que se destacan: se creó una provisión por deterioro de activos para la Unidad Generadora de Efectivo – UGE del segmento de Generación por los resultados de las proyecciones

financieras 2020 – 2039; una menor generación hidráulica debido a que las condiciones hidrológicas para el país se vieron afectadas entre un 50% y un 60% por debajo de las medias históricas para los primeros meses del año y esto afectó las cuencas hidrográficas del país y las de la empresa; un incremento considerable en los precios de compra de energía de

corto plazo; y una gran volatilidad en variables macro económicas que afectó los precios, la demanda y los consumos de energía eléctrica.

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 51 737 millones, especialmente en los proyectos expansión de la infraestructura de distribución, reposición de activos de distribución, modernización sistemas de generación, y otra inversiones necesarias para mantener la calidad y confiabilidad del sistema.

### Otros aspectos destacados de la gestión 2020

- ⌚ Durante 2020 se desembolsaron recursos por COP 3 644 millones, por parte de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER a tasa 0%, con el fin de compensar las financiaciones que la empresa realizó a los usuarios del servicio de energía de los estratos 1 y 2 que se acogieron a las medidas de alivio como consecuencia de la imposibilidad de pago por las afectaciones de la pandemia.
- ⌚ Durante 2020 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 ya desarrolló los planes de gestión de riesgo de desastre para las 17 subestaciones de energía catalogadas como mayores; para sus plantas de generación hidráulicas y térmica; y viene desarrollando los planes de gestión de riesgos de desastres para las subestaciones menores, edificaciones y línea de distribución.

- ⌚ En materia de seguros, se realizaron las gestiones necesarias para mantener la asegurabilidad de la empresa durante la vigencia 01 de julio 2020 - 30 de junio 2021. Es importante destacar que, por efecto siniestralidad a nivel mundial y en el país, por las nuevas operaciones, las afectaciones de la pandemia, y por otras variables de mercado, el mercado de los reaseguradores se “endureció” y el valor de la renovación tuvo un incremento promedio del 34% con lo cual la renovación ascendió a COP 12 145 millones.

- ⌚ La firma calificadora de riesgo Fitch Ratings, afirmó en octubre de 2020 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)”. Como 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.
- ⌚ 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 sobrevivientes, 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



#### Valor económico directo generado y distribuido



Referencia	Indicador	2020	2019	2018
Indicador CHEC	Ebitda COP millones	238 531	251 607	211 986
Indicador CHEC	Margen Ebitda	28,79%	33,06%	31,23%
Indicador CHEC	Margen Operacional	16,83%	26,23%	24,83%
Indicador CHEC	Margen Neto	9,26%	16,10%	17,44%
<b>G4-EC1:</b> Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico directo generado COP millones	810 296	743 297	667 087
	Valor Económico distribuido COP millones	488 358	502 866	426 267
<b>G4-EC3:</b> Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Número de Jubilados	818	828	849
	COP millones	6 362	7 404	8 089
<b>G4-EC4:</b> Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	Subsidios (FOES) COP millones	113	144	131

### 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 actuariales y obligaciones convencionales; se tienen 4 planes de obligaciones post empleo, y 1 plan de obligación de largo plazo; 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 2020, las cifras se encuentran actualizadas y son:

Plan de pensiones que incluye los beneficiarios del plan de pensiones de jubilación reconocidas por la empresa al amparo de las convenciones colectivas de trabajo hasta el 2012, con sus respectivas sustituciones; las cuales se distribuyen en el cálculo actuarial por grupos diferenciando las vitalicias, las compartidas con Colpensiones, las sustituciones pensionales y las que generan cuota parte pensional. Incluye aportes a seguridad social y auxilio funerario. Tiene un valor al cierre del período de COP 82 802 millones; este plan tiene un activo que lo respalda consistente en un patrimonio autónomo de garantía que garantiza los recursos para los pagos de las mesadas pensionales, al cierre del período el patrimonio autónomo tiene un valor de COP 82 119 millones, con

destinación específica para el pago de las obligaciones pensionales.

Plan de cesantías retroactivas, es un beneficio post empleo que aplica aproximadamente al 11% de los empleados de CHEC, consiste en el reconocimiento de un salario mensual promedio multiplicado por los años de servicio, pagadero a través de anticipos (en caso de que se soliciten) y en el momento de la terminación del contrato. Para este plan de cesantías retroactivas no se identifican posibles riesgos, ni ha sufrido modificaciones, reducciones o liquidaciones significativas durante el periodo.

Plan de auxilio por servicios públicos que se otorga por cada uno de los jubilados de CHEC, con derecho al mismo, incluye un descuento de energía máximo de 350 Kwh mes. Tiene su origen en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente - CCTV. CHEC.

Plan de auxilio educativo que se otorga por cada uno de los hijos de los jubilados de CHEC, con derecho al mismo, incluye auxilios para estudios secundarios, técnicos o universitarios. Está estipulado en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente - CCTV firmada para el período 2018 al 2022.

Plan de prima de antigüedad, es un beneficio de largo plazo otorgado a los empleados a través de la Convención Colectiva de Trabajo - CCTV, que consiste en que la empresa paga como prestación anual al trabajador que complete cinco (5) años de servicio continuos en la CHEC, una prima de antigüedad equivalente al veintitrés por ciento (23%) del salario básico mensual; en los años sucesivos se incrementa de acuerdo a una tabla y hasta alcanzar el 100%. En ningún caso el valor de la prima de antigüedad excede el 100% del salario básico mensual del trabajador.



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.

sus proyecciones financieras con varios escenarios sobre modelos probabilísticos, con el fin de tener mucha mejor información para tomar decisiones que tengan efectos en el mediano y en largo plazo. CHEC, además, 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.

El año 2020 las condiciones hidrológicas para el país se vieron afectadas entre un 50% y un 60% por debajo de las medias históricas para los primeros meses del año y aunque fue un año neutro, es decir, sin fenómeno del Niño que inhibiera las condiciones de lluvia, las condiciones de sequía persistieron lo que hizo que se afectaran las cuencas hidrológicas de la empresa. Esta condición afectó de igual forma los embalses del país; sin embargo, en lo corrido del segundo semestre del año, las condiciones mejoraron de forma sustancial.

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.

Es de anotar que CHEC no tiene incidencia sobre el comportamiento de las variables macroeconómicas del país y regionales, que se correlacionan de forma directa con conceptos que afectan los precios de compra venta de energía en el corto y en el largo plazo; estas mismas variables macro económicas han afectado los patrones de consumo en la región del mercado CHEC, especialmente para el sector comercial e industrial, con temas como el incremento en los niveles de desempleo, la caída en PIB, y los niveles de recaudo por servicios públicos.

Para mitigar dichos efectos, CHEC realiza de forma permanente sensibilidades a

GRI:  
201-4

## Asistencia financiera recibida del gobierno

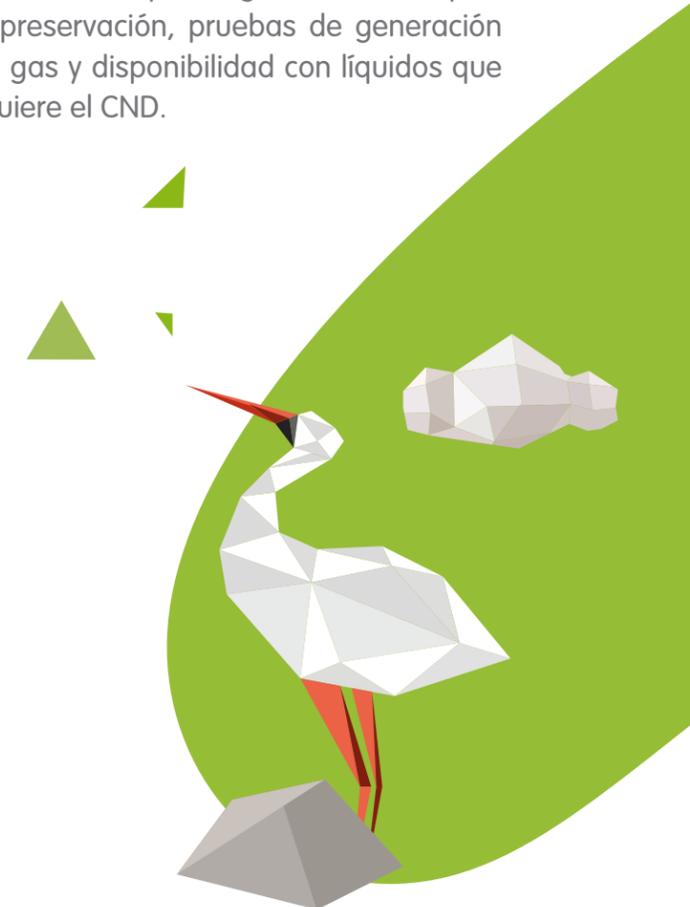
La empresa recibió recursos girados por el Ministerios de Minas y Energía a través del Fondo de Energía Social - FOES con destino a cubrir hasta COP 92 por kWh del consumo de subsistencia de los usuarios ubicados en estratos 1 y 2 de las áreas especiales (Área rurales de menor desarrollo); por un monto de COP 131 millones durante la vigencia.

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

GRI:  
201-2

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



GRI: 203-1

## Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados



Las inversiones de la compañía para la vigencia 2020 fueron de COP 51 737 millones, con una ejecución de 89% respecto al presupuesto estimado en infraestructura y otras inversiones. Esta sub ejecución en los programas de inversión se dio producto de una optimización de las mismas y algunos desplazamientos que se realizaron con el fin de privilegiar la caja de la compañía ante posibles efectos adversos por la cuarentena obligatoria que se dio en el país y en la región; cabe destacar que estas sub ejecuciones y desplazamientos se realizaron únicamente sobre aquellas inversiones que no afectaran la operación de la Empresa, la prestación del servicio o el cumplimiento de obligaciones regulatorias. Las principales ejecuciones fueron:

## INVERSIONES NEGOCIO DE GENERACIÓN

En este segmento se ejecutaron inversiones totales por un valor de COP 6 496 millones, destacándose las siguientes inversiones:

**Cambio sistema de control central Termodorada:** Se instalaron todos los equipos del sistema de nuevo control de la planta lo que dará más confiabilidad al sistema con el fin de garantizar la operación y los ingresos de la planta.

**Overhaul del grupo generador a gas de planta Termodorada.** Se terminaron las obras del montaje del generador de gas "A" de Termodorada, una vez realizadas las reparaciones por parte del fabricante PWPS en el mes de febrero, y se puso en servicio una vez realizadas las pruebas de rigor.

**Reposición de aislamiento rotores San Francisco.** Este contrato fue finalizado y entregado, estas obras estaban programadas dentro de los programas de mantenimientos predictivos de la planta con el fin de mantener las máquinas en óptimo nivel de funcionamiento.



**Reposición y modernización compuerta de equilibrio y de entrada al embalse Cameduadua norte;** además se realizó la automatización de otras compuertas del sistema de generación (tanque de carga Municipal, tanque de carga Esmeralda, y Cameduadua).

# INVERSIONES NEGOCIO DE DISTRIBUCIÓN

En este segmento se ejecutaron inversiones por COP 40 884 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:

**Adquisición trafos de potencia:** Se adquirieron 4 unidades de transformadores de potencia para subestaciones de 115kv conforme a los planes de inversión regulatorios elaborados con base en la resolución CREG 015 de 2018.

**Reposición líneas 33 kv:** Estas son inversiones que la empresa realiza cada año, con el fin de mejorar los niveles de eficiencia y confiabilidad del sistema de distribución y especialmente en líneas de 33kv.

**Obras civiles en subestaciones:** Especialmente en las subestaciones Dorada y Victoria, estas obras además de mejorar y proteger la infraestructura eléctrica, pretende minimizar los riesgos por desastres o riesgos generados por uso de los activos.

Adquisición seccionadores 33-115 kv,

con el fin de reemplazar equipos por obsolescencia técnica.

**Reposición Redes Distribución.** Se avanzó en el cumplimiento del presupuesto, logrando 99% con respecto a la meta. Se iniciaron obras en redes de nivel de tensión 2 en el circuito Neira Tareas. Se continuaron con las obras en el circuito Insula el Trébol.

**Adquisición equipos de medidas CTS-PTS-** cumplimiento Res 0222 115kv.

**Reposición transformador de potencia de subestación Regivit** por un transformador autorregulado.

**Expansión redes distribución.** Se avanzó en el cumplimiento del presupuesto, logrando 88% con respecto a la meta. Se participó en los proyectos de expansión de la zona centro y de la región 2; también se construyeron redes para los proyectos de electrificación rural.

Normalización Subestación Purnio 115 kv.

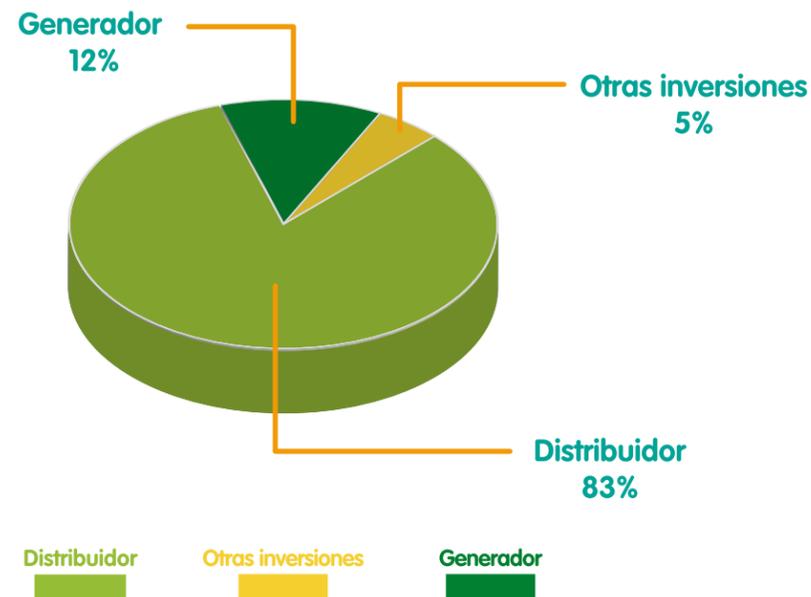
Expansión red integrada de telecomunicaciones.

## Costo inversiones CHEC



INVERSIÓN	2020		2019		2018	
	Ejecución Acumulada Diciembre COP millones	% Ejecución	Ejecución Acumulada Diciembre COP millones	% Ejecución	Ejecución Acumulada Diciembre COP millones	% Ejecución
Compra Activos	1 883	34,40%	2 936	83,69%	681	44%
Renovación Tecnológica T&D	1 633	52,72%	2 382	81,87%	1 579	56%
Expansión SDL	3 571	85,11%	8 800	93,38%	5 952	110%
Expansión STN	-	0,00%	-	0,00%	77	52%
Expansión STR	7 188	102,08%	4 655	92,77%	15 266	106%
Pérdidas	173	50,09%	4 807	93,30%	5 124	106%
Modernización subestaciones	-	0,00%	3 376	110,43%	1 172	113%
Calidad del servicio	65	80,74%	1 104	49,79%	2 970	100%
Reposición SDL	19 489	100,33%	17 717	114,94%	14 703	94%
Reposición STR	8 765	94,38%	303	122,61%	-	0%
Generación	6 496	86,43%	16 644	914,73%	5 709	78%
Otras inversiones	2 475	163,99%	164	43,43%	2 472	84%
<b>Total</b>	<b>51 737</b>	<b>89%</b>	<b>62 888</b>	<b>128%</b>	<b>55 705</b>	<b>99%</b>

**Inversiones**



GRI:  
203-2

**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\***

GRI:  
EU10

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 Ministerio de Minas y Energía - 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 262,5 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.

**Eficiencia de la generación media de las centrales térmicas, por fuente de energía y régimen regulatorio\***

GRI:  
EU11

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 de Palanquero ubicada en la base 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.

### 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.

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 aérea 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 septiembre 1 de 2020 la planta fue probada siguiendo el procedimiento establecido en el acuerdo CNO 1330 de 2020, operando con Gas Natural a carga base durante 1 hora USAENE (Auditor autorizado por CREG).

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

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.

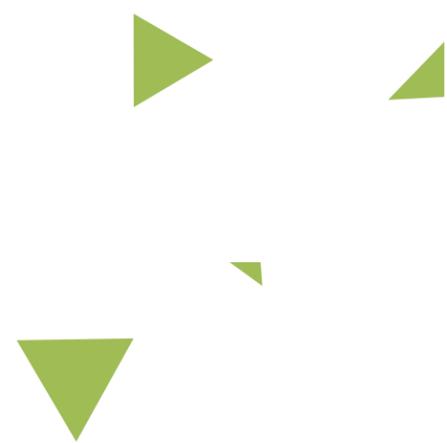
La temperatura media multianual se calculó con base en los reportes del IDEAM para la estación de Palanquero.

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

- 🔗 Capacidad Efectiva Neta: 49 577,4 kW.
- 🔗 Consumo Térmico Específico (Heat Rate): 9 663,02 Btu/kWh.
- 🔗 Eficiencia Térmica: 35,11%.

Estas pruebas son válidas hasta agosto 31 de 2025.

Para mayor información ver Informe Técnico del Generador CHEC 2020.



## Gestión Pérdidas de Energía

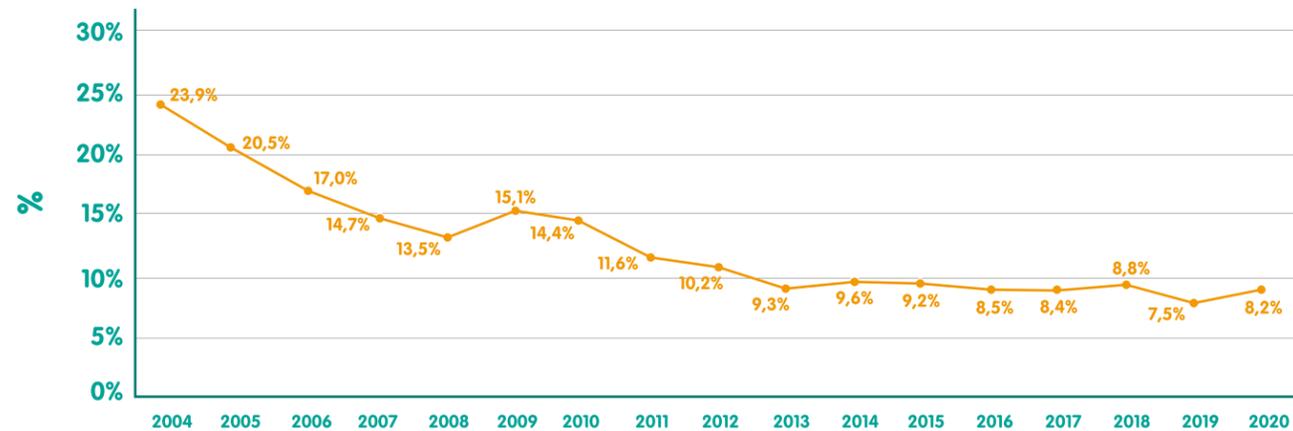
EU12 GRI:

En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, Se realizaron inversiones de COP 1 656 millones, logrando recuperar 14,18 GWh y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 8,26%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,21%.

Indicador	Unidad de medida	Resultado 2020	Meta 2020	Resultado 2019	Resultado 2018
IP Operador de Red	Porcentaje	8,26%	8,47%	7,51%	8,71%

La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2020 se resume así: El indicador de pérdidas del OR pasó del 23,39% al 8,26%, lo cual representa una reducción 15,37 puntos porcentuales con unas inversiones asociadas de COP 159 000 millones y un sostenimiento del indicador por debajo de un dígito.

Evolución pérdidas en porcentaje del operador de Red - OR CHEC 2004 -2020



Evolución gestión de pérdidas de energía en % del OR CHEC años 2004 - 2020.

Pérdidas de energía	2020	2019	2018
Pérdidas no técnicas	5,81%	5,49%	3,12%
Pérdidas técnicas	2,44%	2,02%	5,59%
<b>Totales</b>	<b>8,26%</b>	<b>7,51%</b>	<b>8,71%</b>

Para mayor información ver Informe Técnico del Distribuidor CHEC 2020



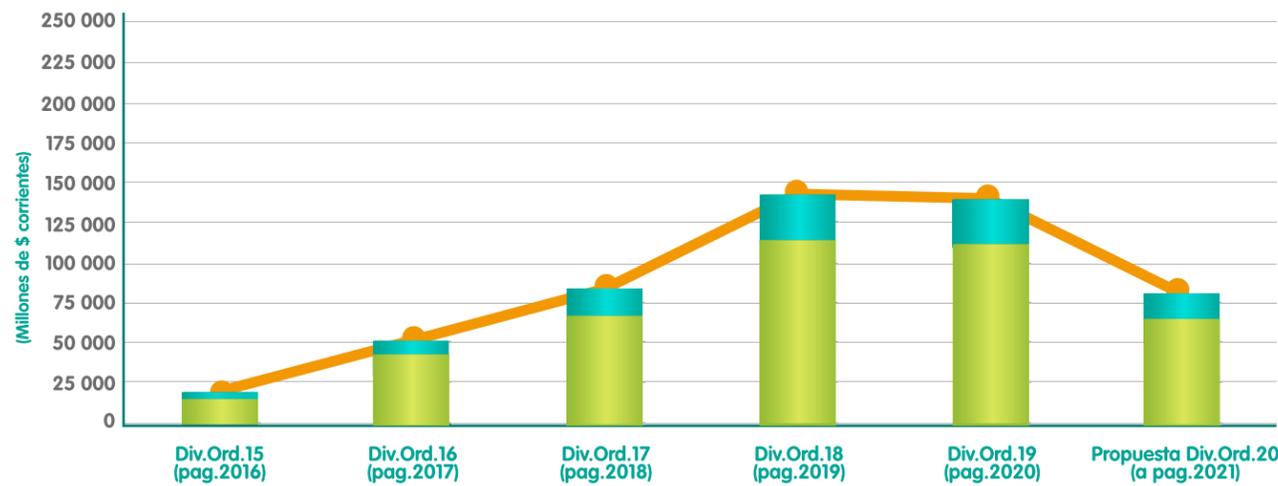
## VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO A LOS GRUPOS DE INTERÉS CHEC (metodología Cuarto estado Financiero)

### Dueños:

Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Accionistas, en el año 2020, CHEC entregó por concepto de distribución de dividendos no gravados COP 140 313 millones y espera entregar en la vigencia 2021, como dividendos

por COP 81 732 que corresponden liberación de reservas de años anteriores por COP 4 673 y a COP 77 062 millones; correspondientes al 100% de la utilidad de 2020.

Dividendos pagados periodo 2015-2021



	Div. Ord.15 (pag.2016)	Div. Ord.16 (pag.2017)	Div. Ord.17 (pag.2018)	Div. Ord.18 (pag.2019)	Div. Ord.19 (pag.2020)	Propuesta Div. Ord.20 (a pag.2021)
Las regiones	4 177	8 994	16 844	28 464	27 935	16 272
EPM	16 805	43 555	67 760	114 506	112 378	65 460
Total dividendos	20 982	52 549	84 604	142 970	140 313	81 732

Las regiones EPM Total dividendos

### 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 2020, del total de costos y gastos ejecutados en la vigencia, el 18,70% (correspondiente a COP 91 325 millones) fueron destinados

para los empleados, con lo que se cumple con el objetivo de brindar bienestar y calidad de vida.

GRI: 202-1, 405-2

### 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 mayor 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	2020	2019	2018
SMMLV colombiano	877 803	828 116	781 242
Salario mínimo convencional CHEC	1 123 932	1 060 313	947 339
Salario Mínimo CHEC / SMMLV	1,28	1,28	1,21 Veces
Salario promedio CHEC / SMMLV	3,38	3,36	3,17 Veces

Comparación por cargos	2020		2019		2018	
	Valor COP Millones	Salario CHEC/SMMMLV	Valor COP Millones	Salario CHEC/SMMMLV	Valor COP Millones	Salario CHEC/SMMMLV
Directivos	15,2	17,36	14,3	16,26	12,4	15,89
Profesionales	5,2	6,01	5,0	6,09	4,4	5,75
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	2,1	2,45	1,9	2,40	1,7	2,27
Sostenimiento	1,4	1,70	1,3	1,59	1,1	1,51



En 2020 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 91 325 millones.

El salario promedio en 2020, fue 3,38 veces el salario mínimo mensual vigente, superior al valor del 2019 en razón al aumento salarial durante la vigencia 2020, atendiendo lo pactado en la Convención Colectiva de Trabajo – CCTV firmada con la organización sindical SINTRAECOL para el período 2019 - 2021. 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.

GRI: 202-2

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 2020, un total de COP 59 131 millones fueron distribuidos al grupo de interés Estados, es decir un 12,11%. 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 2020, 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 18 144

millones que corresponde a un 3,72% del total de costos y gastos de la vigencia, se destacan los siguientes conceptos contribuciones por Ley 99: COP 4 496 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, entre otros.

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 84 562 millones durante la vigencia, es decir un 17,32% 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 se realizó contratación con 568 empresas por valor de COP 131 023 millones con alcance nacional de 67,07%, local 29,12%, regional 2,76% e internacional de 1,04%, generando 1 657 empleos externos aproximadamente.

#### Procedencia de la contratación por Valor



Procedencia de la contratación	2020		2019		2018	
	COP Millones	%	COP Millones	%	COP Millones	%
Nacional	87 878	67,07%	72 451	53,29%	78 158	67,40%
Local	38 156	29,12%	42 319	31,13%	27 176	23,43%
Regional	3 622	2,76%	4 395	3,23%	3 859	3,33%
Internacional	1 366	1,04%	16 790	12,35%	6 774	5,84%
<b>Total general</b>	<b>131 023</b>	<b>100%</b>	<b>135 955</b>	<b>100%</b>	<b>115 967</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 2020 asciende a COP 320 901 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 3,22% del total de costos y gastos, equivalente a COP 15 710 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 29,46% del total de los costos y gastos de la vigencia 20120, equivalente a COP 143 872 millones.

### El Valor generado y distribuido a los Grupos de interés ascendió en 2020 a un total de COP 488 358 millones

#### Valor generado y distribuido a grupos de interés CHEC (Metodología cuarto estado financiero)

Grupos de interés	2020		2019	
	Participación %	COP Millones	Participación %	COP Millones
Accionistas	15,48%	75 615	24,35%	122 425
Gente CHEC	18,70%	91 325	18,76%	94 318
Estado	12,11%	59 131	15,33%	77 088
Proveedores de Bienes y Servicios	17,32%	84 562	15,78%	79 347
Proveedores Financieros	3,22%	15 710	3,04%	15 264
Comunidad y Medio Ambiente	3,72%	18 144	2,20%	11 048
Reinversión en la Empresa	29,46%	143 872	20,56%	103 376
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>488 358</b>	<b>100%</b>	<b>502 866</b>





### Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Hacen parte complementaria del reporte sobre el tema Relevante Desempeño económico, los estados financieros de CHEC 2020:



### Procesos empresariales que soportan la gestión

#### Procesos asociados a la gestión del tema material

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

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
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

GRI: 103-3

## 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:

## EVALUACIÓN



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.

# inclusión

**Compromiso**  
con las personas



# testi monio



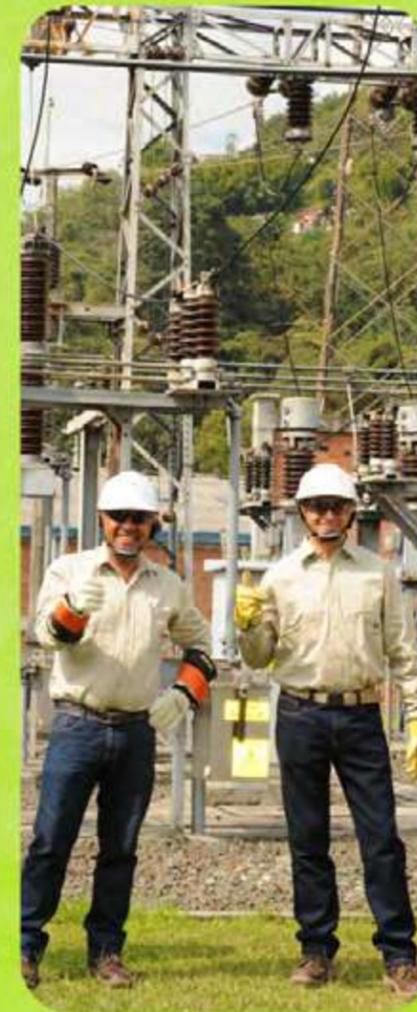
“La I.E Pío XII celebra la participación de los estudiantes en el proyecto de comunicación, ya que este fortalece competencias para la apropiación de la cultura y el fortalecimiento de habilidades para la adquisición de la ciudadanía.

El territorio como lugar simbólico se fortalece convirtiéndose en un artefacto de la cultura”.

**Adriana Palomeque Córdoba, docente**  
IE Agroambiental PIO XII  
Santa Cecilia, Pueblo Rico (Risaralda)

01

**Clima organizacional y entorno de trabajo**



02

**Contratación responsable para el desarrollo local**



03

**Derechos humanos (DDHH)**





# Clima organizacional y entorno de trabajo

El clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los empleados, su compromiso y productividad, lo que permite el logro de los objetivos empresariales.



**Énfasis de Gestión:** - Claridad organizacional  
- Adaptabilidad



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, lo que permite el logro de los objetivos empresariales.

**GRI:** 103-1

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.

La crisis derivada de la pandemia por COVID-19 en 2020, trajo consigo consecuencias significativas a nivel mundial para las empresas, causando una reducción sin precedentes en las actividades económicas y del tiempo de trabajo lo cual tiene un impacto grave

sobre los ingresos y los empleos; así como la materialización de riesgos por contagio que afectan la vida y la salud de los empleados. Ante esta perspectiva, CHEC asumió el reto y compromiso de cumplir con la normatividad en materia de salud y seguridad emitida por el estado colombiano, de fortalecer el desarrollo de procesos y actividades para asegurar

la continuidad de las operaciones bajo condiciones de bioseguridad; así como de sumarse al llamado mundial de la OIT y otros organismos internacionales de promover e implementar actuaciones empresariales destinadas a mantener el empleo pleno y productivo en sus colaboradores y la mayoría de contratistas.

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

- 🔗 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 🔗 Normatividad colombiana.
- 🔗 Direccionamiento Estratégico.
- 🔗 Políticas Empresariales
  - [Política de Gestión Integral CHEC](#)
  - [Política de RSE – Lineamiento 4](#)
  - [Política de DDHH](#)

- [Política de Gestión del Talento Humano CHEC](#)
- [Política de Seguridad y Salud en el Trabajo](#)
- [Política de Cero Tolerancia al Fraude, la Corrupción y el Soborno](#)

- 🔗 Principios Pacto Global.
- 🔗 Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.
- 🔗 Compromiso sectorial Acción Colectiva.

\* Para este reporte los conceptos Gente CHEC, colaboradores corresponde a los empleados contratados directamente por la organización.



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.

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.

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,

GESTIÓN

Retos-Metas-Indicadores

Retos 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)
Continuar con la implementación del 100% de las estrategias que favorezcan la gestión del clima organizacional.	Implementar el 100% de planes de acción por equipo de trabajo	En el 2020, derivado de la necesidad de realizar trabajo en casa a partir del surgimiento de la pandemia, se gestionan constantemente estrategias de formación, sensibilización, inducción y reinducción que buscan desarrollar y fortalecer las capacidades de la Gente CHEC para ejecutar las actividades de su día a día y brindarles información general de las acciones que se realizan en la empresa dirigidas a los diferentes grupos de interés.  Se logró que la estrategia Redes colaborativas, se ampliara a colaboradores de nivel asistencial, de las diferentes áreas.
Disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el ILI de 0,35.	0,35	0,06
Retos 2021		
Dar continuidad a la gestión efectiva del riesgo, buscando mantener la tendencia a disminuir la frecuencia y severidad de la accidentalidad, con relación al año anterior cumpliendo la meta definida por el grupo EPM para CHEC, en relación con el índice de lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,31.		
Implementar el 100% de estrategias que permitan la movilización de la dimensión relacional humana – manejo consciente desde los espacios de conversación en pro de las variables asociadas al clima organizacional.		



Aspectos a reportar

- Clima Organizacional.
- Administración de personas.
- Desarrollo Humano.
- Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Relaciones con organizaciones sindicales.
- Gestión del bienestar de los empleados y sus familias.

# CLIMA ORGANIZACIONAL 2020

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 la Gente CHEC 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 colaboradores, incidiendo a su vez en la productividad y el logro del propósito organizacional.

Para el año 2019 y 2020 se tomó la decisión de no realizar la medición de clima organizacional, por considerar entre otras, que la gestión del clima ya se encuentra incorporada en diferentes procesos de la empresa, en conexión con la evolución cultural y las dimensiones del ser humano promovidas de forma sistémica, estrategias que apalancan el avance de las cinco primeras variables que se muestran a continuación, teniendo en cuenta que éstas son variables estratégicas gestionables y las demás son variables de segundo orden.

- Apoyo del Jefe (apjef)**

Respaldo, estímulo y participación que proveen los jefes.
- Claridad Organizacional (clao)**

Estar bien enterado de asuntos del trabajo y la empresa.
- Trato Interpersonal (train)**

Ayuda mutua y relaciones respetuosas.
- Disponibilidad de Recursos (disre)**

Disponibilidad de equipos, apoyo e información.

	<b>Apoyo Organizacional (aop)</b>	Grado de atención personal, interés y apoyo que el empleado obtiene de la Empresa.
	<b>Estabilidad (esta)</b>	Solidez de la empresa, posibilidades de permanencia.
	<b>Retribución (retri)</b>	Manejo equitativo de la remuneración y los beneficios.
	<b>Coherencia (coher)</b>	Consistencia entre principios y actuaciones de las personas.
	<b>Sentido de Pertenencia (senpe)</b>	Orgullo, sentido de compromiso y responsabilidad.
	<b>Trabajo en Equipo (tequi)</b>	Existencia de organización y medios para el trabajo en equipo.

 **Metas/retos para 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.

 **Principales Logros/resultados 2020**

Los planes de acción definidos por cada uno de los equipos de trabajo en donde identificaron oportunidades de mejora en alguna de sus variables incluyeron acciones basadas en la autogestión y compromiso de cada colaborador con su equipo y su contribución, teniendo como base el análisis de los resultados de la encuesta aplicada en el año 2019 de los equipos de trabajo a partir de las percepciones compartidas de los integrantes de los equipos de trabajo, con el fin de que este se siguiera gestionando en el 2020, lo anterior teniendo en cuenta que la resolución 2404 de 2019, en su artículo 3 "periodicidad de la evaluación" da la posibilidad a las empresas que presentan un resultado bajo o medio

de realizar medición cada dos años y continuar con las acciones definidas.

Por otra parte, teniendo en cuenta las interrupciones que pudo traer el 2020, con el fin de movilizar el bienestar en las diferentes dimensiones del ser humano, se realizaron espacios de acompañamiento a los siguientes equipos de trabajo: Canales Presenciales, Socio Ambiental Generación, Mantenimiento Subestaciones y Líneas: desarrollo de actuaciones como equipo de trabajo, proyectados en dinámicas asociadas al trabajo colaborativo, adaptabilidad como base en tiempos de confinamiento, redes colaborativas.

A continuación, se relacionan algunas acciones que se realizan cotidianamente desde los diferentes procesos de la empresa para movilizar las variables estratégicas y se destacan aquellas acciones en las que se hizo énfasis o surgieron en el año 2020:

**Apoyo del jefe y trato interpersonal**

Durante el 2020 se continuó movilizando las dimensiones del liderazgo:

- El desarrollo de sí mismo: por medio

de espacios de acompañamiento individual en pro de su potencial y desarrollo cognitivo, psicológico, relacional y pragmático de tejido interno, así mismo el plan individual de desarrollo del liderazgo

trabajando los niveles de liderazgo consciente.

- **El desarrollo de las relaciones:** por medio de los espacios de redes colaborativas movilizando la Co-responsabilidad, la transformación de la forma de moverse con el fin de coordinar su hacer de manera oportuna y contundente, alcanzando los propósitos organizacionales desde el trabajo colaborativo.
- **El desarrollo de los resultados:** El cual se trabaja con diferentes niveles de la organización con un sentido de trabajo Co-creativo, donde la responsabilidad es compartida.

### Claridad organizacional

Se gestionan constantemente estrategias de formación, sensibilización, inducción y reinducción que buscan desarrollar y fortalecer las capacidades de los colaboradores para ejecutar las actividades de su día a día y brindarles información general de las acciones que se realizan en la empresa dirigidas a los diferentes grupos de interés.

En el año 2020 se promovió el conocimiento de la Gente CHEC en temas que tradicionalmente habían sido incluidos en los programas de educación

al cliente, tales como la interpretación de la factura y los ajustes que, a nivel comercial, la empresa debió realizar de acuerdo con la normatividad que surgió para las empresas de servicios públicos a partir de la pandemia; esto con el fin de fortalecer a los empleados como voceros a nivel externo. Adicionalmente, desde el Proyecto Gestión de Activos se lideraron charlas con multiplicadores internos para promover en los colaboradores el conocimiento de los negocios de Generación, Transmisión y Distribución, con lo que se logró promover una visión más holística de la empresa. También se fortaleció la gestión de la innovación, por medio de sesiones de ideación asociadas a los focos estratégicos de CHEC, con el fin de identificar nuevas tendencias y proyectar la empresa a futuro.

### Disponibilidad de recursos

En CHEC se cuenta con el Sistema de Gestión Integral, que permite tener disponible en todo momento la documentación de los procesos que se gestionan en CHEC, y se realizan acompañamientos metodológicos para la documentación de los procesos, lo cual a su vez facilita los asuntos del trabajo. Adicionalmente, se cuenta con equipos de trabajo que garantizan la disponibilidad de recursos necesarios para realizar la labor, tales como elementos de protección personal,

materiales, herramientas, adecuaciones locativas, sistemas de información, entre otros.

En el 2020, derivado de la necesidad de realizar trabajo en casa a partir del surgimiento de la pandemia, se hizo especial énfasis en la disponibilidad de los diferentes sistemas de información para que los colaboradores pudieran tener acceso remoto, de manera que se pudiera garantizar la continuidad en la prestación del servicio. Esta acción estuvo acompañada de capacitaciones virtuales, como estrategia principal para facilitar el trabajo colaborativo durante el trabajo en casa.

### Apoyo organizacional

Se realizan de manera constante estrategias de bienestar y calidad de vida para los empleados y sus familias, se gestionan beneficios convencionales y no convencionales y se brindan oportunidades de promoción, recategorización y participación en procesos de selección y en ejecución de proyectos. En el 2020 se realizó un especial énfasis en fortalecer el conocimiento de los colaboradores para implementar estrategias de autocuidado, por medio de charlas de participación voluntaria y capacitaciones dirigidas, y la preparación de la Gente CHEC para el cumplimiento de los protocolos de seguridad emitidos para las empresas del sector.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Dificultad en los procesos de adaptación al uso de herramientas virtuales para personal con roles

operativos frente al desarrollo y adaptación de procesos formativos.



### Metas/retos para 2021

- Implementar estrategias que permitan la movilización de la dimensión relacional humana – manejo

consciente desde los espacios de conversación en pro de las variables asociadas al clima organizacional.

## 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 2020, se busca mantener las estrategias de diálogo y comunicación adaptadas a las limitaciones por la contingencia sanitaria, buscando impactar a toda la organización abordando temas de interés para los empleados.

### Principales Logros/resultados 2020

- Se fortalecieron los encuentros con jefes y líderes, a través de espacios virtuales durante la pandemia, donde se activó la comunicación en cascado en momentos coyunturales del 2020, a su vez se facilitó información de primera mano para socializar con los equipos de trabajo.
- Pese a que no se pudieron realizar encuentros presenciales con los colaboradores por las recomendaciones otorgadas por organismos de salud, referentes al Covid 19, se realizó una gran jornada de comunicación virtual con el Gerente, allí los colaboradores

- podieron aclarar sus inquietudes y establecer un mecanismo de comunicación colectiva.
- Se fortalecieron los canales y los contenidos del sistema informativo lo que permite dar mayor claridad acerca de los temas relevantes de la empresa.
- Se reconoce la virtualidad como un esquema acertado y oportuno en época de pandemia para la comunicación, socialización y formación sobre los temas empresariales que se compartían con los colaboradores.

### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Panorama de incertidumbre mundial, nacional o local en relación con el abordaje y tratamiento de los impactos derivados de la pandemia por COVID-19, sin embargo, como

empresa se asumieron actitudes de apertura, adaptación a los cambios y respuesta oportuna los requerimientos.

### Metas/retos para 2021

- Continuar con el desarrollo de espacios de relacionamiento con los colaboradores en todos los niveles

de la organización, que permitan la claridad organizacional.

Inversión e Impactados	2020	2019	2018
Personas beneficiadas	1 000	1 000	900
Inversión COP millones	5 000	88,5	9

## 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 2020 se da continuidad a las iniciativas CineCHEC, redes colaborativas extendidas a profesionales y con el desarrollo de talleres de actuaciones.

### Principales Logros/resultados 2020

- Movilizar la adaptabilidad como una Capacidad Organizacional, en las diferentes estrategias que integran la evolución cultural y el desarrollo humano en conexión con el propósito superior, en un ambiente disruptivo como fue el 2020, en donde se llevó a la práctica todos los colaboradores CHEC.
- Gestión de la estrategia redes colaborativas ampliándose a colaboradores de nivel asistencial, de las diferentes áreas.
- Movilización de la iniciativa CineCHEC en Casa, la cual se desplego de

forma secuencial por medio de plataformas virtuales y de manera abierta a todos los colaboradores, integrando conceptos enmarcados en la diversidad y asociados la forma de operar.

- Realización de talleres y procesos de sensibilización, de acuerdo con la solicitud de líderes y jefes con el fin de movilizar la adaptabilidad en tiempos de crisis, manejo de emociones y situaciones disruptivas.

### Principales Dificultades/obstáculos 2020

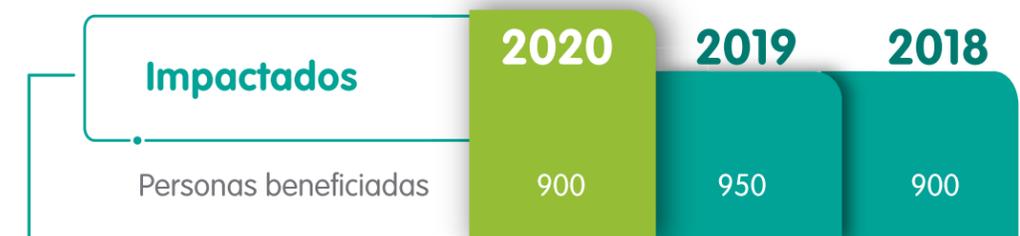
- No fue posible realizar campaña de visualización de la Comunidad de actuaciones, por fallas en el acceso desde el trabajo en casa a aplicaciones internas de la

empresa. Por tal razón se entregó la información de la comunidad en los acompañamientos al desarrollo individual de forma directa.

### Metas/retos para 2021

- Continuar desarrollando las estrategias generadas en el 2020, ampliando las actividades en los

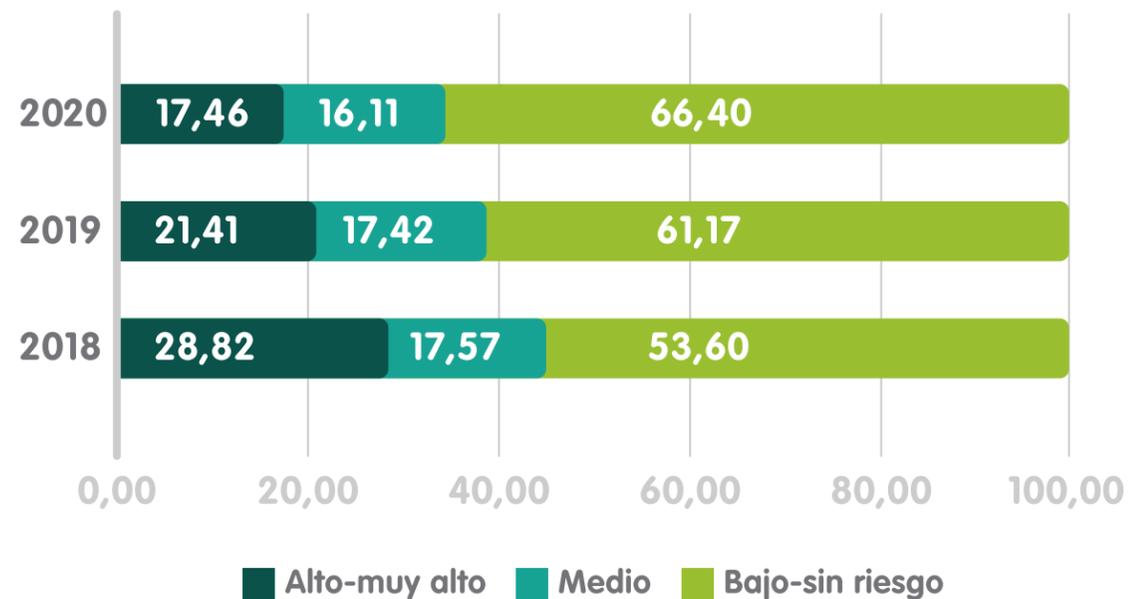
acompañamientos a los equipos identificados como críticos en 2019.



De otro lado, Se realizó la medición de calidad de vida, en la cual participaron 873 empleados, obteniendo un resultado de 66,40 evidenciándose un incremento de 5,2 puntos con relación al resultado obtenido en 2019 (61,17%). 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.

### Nivel de riesgo total



## 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

GRI: 102-7 102-8

CHEC para el periodo 2020, contó con una planta de 1 033 empleados.

#### Composición de la planta de empleados por cargos y género

Cargo	2020			2019			2018		
	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total
Directivos	6	6	12	6	6	12	6	6	12
Profesionales	224	137	361	194	129	323	194	129	323
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	522	112	634	514	118	632	514	118	632
Sostenimiento	25	1	26	27	1	28	27	1	28
<b>Total</b>	<b>777</b>	<b>256</b>	<b>1 033</b>	<b>741</b>	<b>254</b>	<b>995</b>	<b>741</b>	<b>254</b>	<b>995</b>

GRI: 202-2

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).

**Gente CHEC (Empleados) por tipo de contrato**



Tipo	2020		2019		2018	
Término Indefinido	740	242	717	248	715	245
Término Fijo	35	11	22	7	24	6
Integral	2	3	2	3	2	3
<b>Total Gente CHEC</b>	<b>777</b>	<b>256</b>	<b>741</b>	<b>258</b>	<b>746</b>	<b>262</b>
	<b>1 033</b>		<b>994</b>		<b>995</b>	

Indicador	Variables	Unidad	2020	2019	2018
Número de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:	(Entre 18 y 30 años)	Años	0	2	5
	(Entre 30 y 50 años)	Años	7	14	9
	(Más de 50 años)	Años	32	18	24
	Hombres	Numérica	25	25	24
	Mujeres	Numérica	14	9	14
	<b>TOTAL</b>			<b>39</b>	<b>34</b>

**Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal**



En el año 2020, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos definidos por el proceso de selección de personal, se llevó a cabo la contratación de 77 nuevos empleados.

Indicador	Variables	Unidad	2020	2019	2018
Número de nuevas contrataciones laborales en periodo de la memoria, desglosado por:	(Entre 18 y 30 años)	Años	19	9	7
	(Entre 30 y 50 años)	Años	58	26	17
	(Más de 50 años)	Años	0	1	1
	Hombres	Numérica	61	24	21
	Mujeres	Numérica	16	12	4
	<b>TOTAL</b>			<b>77</b>	<b>36</b>

Indicador	Variables	Unidad	2020	2019	2018
Tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:	(Entre 18 y 30 años)	Años	0,00%	0,20%	0,50%
	(Entre 30 y 50 años)	Años	0,68%	1,41%	0,90%
	(Más de 50 años)	Años	3,10%	1,81%	2,41%
	Hombres	Porcentual	2,42%	2,52%	2,41%
	Mujeres	Porcentual	0,01%	0,91%	1,41%
	<b>TOTAL</b>			<b>2,43%</b>	<b>2,52%</b>



**GRI:** EU-14

El proceso de selección de talentos busca e identifica personal que posea los conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de la plaza a proveer, de conformidad con la estrategia, cultura de la empresa, las competencias requeridas y cumpliendo con las necesidades y expectativas de las áreas con calidad y oportunidad. En dicho proceso se 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 actuaciones, competencias, experiencia y características de personalidad necesarias para lograr la eficiencia y efectividad en el cargo a desempeñar.

Los resultados arrojados por el indicador "impacto de la selección" refiere que en un 100% se ha cumplido con la expectativa de realizar la vinculación de personas que se ajustan a lo esperado, y

es demostrado a partir del cumplimiento de los periodos de prueba; así como en las retroalimentaciones realizadas a los empleados (Gente CHEC), luego de su vinculación.

A continuación, se referencian los procesos adelantados por CHEC relacionados con la selección de personal:

- Procesos de selección internos:** son los realizados solamente para el personal con contrato a término fijo e indefinido de la empresa, en este sentido promueve su desarrollo humano, a través de la movilidad.
- Empleados (Gente CHEC) ascendidos:** son los empleados (Gente CHEC) que en razón al desarrollo de sus capacidades han obtenido el reconocimiento de lograr una promoción dentro de la estructura.
- Procesos de selección externos:** son los que van dirigidos a la contratación de personal externo.

Indicador	2020	2019	2018
Personal ascendido por decisión de empresa	33	30	No Disponible
Personal ascendido derivado de proceso de selección	11	9	No Disponible
<b>Total Personal ascendido</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>41</b>
<b>Total personas externas vinculadas</b>	<b>77</b>	<b>36</b>	<b>25</b>
<b>Total modificaciones de contrato</b>	<b>151</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>Indicador Impacto de la selección:</b> <small>Porcentaje en el cual se ha cumplido con la expectativa de realizar la vinculación de personas que se ajustan a lo esperado, y es demostrado a partir del cumplimiento de los periodos de prueba.</small>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En 2020, no se presentaron en CHEC 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.



**Indicadores de Retiro de empleados (Gente CHEC)**

	2020	2019	2018
Renuncia por pensión de vejez	29	16	17
Terminación del contrato justa causa-pensión	0	0	1
Renuncia voluntaria	2	12	7
Desvinculación oficial invalidez	0	0	0
Muerte	2	0	1
Terminación de contrato término fijo	4	3	8
Terminación contrato justa causa	0	3	1
Terminación de contrato sin justa causa	2	0	0
Renuncia pensión de invalidez	0	0	3
<b>Total Gente CHEC</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>38</b>

**Diversidad Cargo Profesionales**

Profesionales	2020			2019			2018		
	Icono Hombre	Icono Mujer	Total	Icono Hombre	Icono Mujer	Total	Icono Hombre	Icono Mujer	Total
Número y porcentaje de Profesionales	224 62%	137 38%	361 100%	196 60%	130 40%	326 100%	194 60%	129 40%	323 100%
Porcentaje de personas profesionales en relación con el total de empleados de la empresa	13%	22%	35%	19%	13%	32%	19%	13%	32%
Número de profesionales menores de 30 años	9			11			9		
Número de profesionales entre 30 y 50 años	207			207			207		
Número de profesionales mayores de 50 años	107			108			107		
Número de profesionales pertenecientes a grupos minoritarios	0			0			0		

**Diversidad en órganos de gobierno y empleados**

405-1 GRI:

En el año 2020 se conservó la tendencia de que el mayor porcentaje de personas de la planta se encuentra ubicada en los rangos de edad entre 30 - 50 y más de 50 años, los cuales en su mayoría poseen una antigüedad considerable en la organización.

**Diversidad de Órganos de Gobierno (Directivos)**

DIRECTIVOS	2018-2019-2020		
	Icono Hombre	Icono Mujer	Total
Número y porcentaje de Directivos	6 50%	6 50%	12 100%
Porcentaje de personas en los órganos de gobierno en relación con el total de empleados de la empresa	0,60%	0,60%	1,10%
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 cargos Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares y Sostenimiento**

Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	2020			2019			2018		
	Icono Hombre	Icono Mujer	Total	Icono Hombre	Icono Mujer	Total	Icono Hombre	Icono Mujer	Total
Número y porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares	547 83%	113 17%	660 100%	537 82%	119 18%	656 100%	541 81%	119 19%	660 100%
Porcentaje de tecnólogos, técnicos y auxiliares en relación con el total de empleados de la empresa	53%	11%	64%	54%	12%	66%	54%	12%	66%
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares menores de 30 años	29			32			38		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares entre 30 y 50 años	322			309			294		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares mayores de 50 años	309			315			300		
Número de tecnólogos, técnicos y auxiliares pertenecientes a grupos minoritarios	0			0			0		

## Salarios

202-1 405-1 405-2 **GRI:**

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.

En 2020 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 65 385 millones.

El salario promedio en 2020, fue 3,38 veces el Salario Mínimo Mensual Vigente, ligeramente superior en razón al número de colaboradores vinculados. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa, fue 1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra igual al año anterior en razón a que se tuvo el mismo porcentaje de incremento.

## Comparación por cargos

Cargos	2020		2019		2018	
	Valor COP	Salario CHEC/SMMLV (Veces)	Valor COP	Salario CHEC/SMMLV (Veces)	Valor COP	Salario CHEC/SMMLV (Veces)
Directivos	15 238 850	17,36	14 376 273	16,26	12 416 489	15,89
Profesionales	5 274 194	6,01	5 044 071	6,09	4 489 396	5,75
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	2 153 677	2,45	1 983 767	2,4	1 769 826	2,27
Sostenimiento	1 488 984	1,7	1 319 649	1,59	1 180 818	1,51

## Comparación de salarios CHEC con SMMLV

Indicadores	2020	2019	2018
	Valor COP	Valor COP	Valor COP
SMMLV colombiano	877 803	828 116	781 242
Salario mínimo convencional CHEC	1 123 932	1 060 313	947 339
Salario Mínimo CHEC / SMMLV	1,28 veces	1,28 veces	1,21 veces
Salario promedio CHEC / SMMLV	3,38 veces	3,36 veces	3,17 veces

# 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.



La visión de desarrollo humano integral en CHEC, propende ser seres humanos conscientes de sus pensamientos, sentimientos y acciones y de cómo éstos lo impactan a él, a los otros y al entorno. Las iniciativas desde los procesos de Gestión del Aprendizaje, Gestión del Desempeño

y Desarrollo, Gestión del Cambio y la Cultura, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Selección, se articulan, procurando la evolución de los colaboradores desde su ingreso a la organización, 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 reconocer 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 refleja en los resultados individuales y colectivos (desempeño) y moviliza las necesidades futuras del talento asociadas a la estrategia empresarial (potencial).

Los programas que apuntan directamente a estos componentes como intervención están centrados en los procesos de Gestión del Aprendizaje y Gestión del desempeño y desarrollo de las personas, con una visión de desarrollo en bienestar que se da a partir de unas actuaciones definidas como: modos de hacer las cosas y estilos para relacionarse que

reflejan los valores y principios éticos. Estas actuaciones o competencias están descritas en términos de ser, hacer y saber, y recogen componentes de conocimiento de sí mismo, las relaciones y los resultados.

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).

### Principales Logros/resultados 2020

Se logró realizar la identificación de los cargos críticos de la organización, ejercicio que fue validado por el Comité de Gerencia y se realizó la construcción de la guía metodológica donde se encuentra el detalle de las

variables y criterios definidos para el acompañamiento e identificación de la criticidad de los cargos y su respectiva gestión. Así mismo, se identificaron algunas estrategias que pueden ser abordadas para favorecer la criticidad

de los cargos identificando variables de acuerdo con lo encontrado en las sesiones con cada dependencia y las diferentes metodologías que tenemos documentadas desde los procesos del equipo.

- La iniciativa de redes colaborativas amplió su participación a profesionales, nuevos líderes y colaboradores de nivel asistencial, de las diferentes áreas de la organización, movilizandole la transformación de la forma de moverse con el fin de coordinar su hacer de manera oportuna y contundente, conectando los propósitos organizacionales desde el trabajo colaborativo.
- Se establecieron más espacios de conversación, dinámicos, desde las redes colaborativas, convirtiéndose en una ayuda fundamental para enfrentar la inercia organizacional. Es decir, apoya de manera contundente el movimiento con autenticidad y responsabilidad compartida en

grupos como prototipos, redes de líderes, profesionales y asistentes.

- A pesar de la contingencia, se continúa fortaleciendo la autogestión, brindando estrategias de formación, acompañamiento y practica en el que hacen parte todos los colaboradores CHEC.
- Se realizó la construcción de la metodología para definir el plan de sucesión donde se consideraron diferentes variables entre ellas la revisión del talento, nivel educativo, criticidad de los cargos entre otros, con el fin de identificar los posibles sucesores en este caso para los cargos directivos, donde se definen tres niveles entre ellos sucesor calificado, sucesor futuro y sucesor de emergencia, cada uno con los análisis de oportunidad de desarrollo que se identifica y acciones a seguir para acercar el cumplimiento de requisitos.

capacitación que se tenían definidas y ajustar el acompañamiento

metodológico que se presta en el equipo invitando a incorporar una nueva forma de hacer las cosas en el operar tanto de la gestión del

proceso como de las personas que intervienen como multiplicadores y socios de aprendizaje.

### Metas/retos para 2021

- Continuar en la evolución 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.
- Participar en la reimplementación

del sistema HCM Aprendizaje como estrategia del Grupo Empresarial.

- Realizar la gestión de la criticidad de los cargos y aplicar las diferentes estrategias que los directivos identifiquen para sus equipos de trabajo.

### Media de horas de formación al año por empleado

404-1 EU-14 **GRI:**

Durante el año 2020 se evidencia una ejecución del 98% del plan de aprendizaje de la vigencia, que corresponde a uno de los retos planteados, esta cifra no solo evidencia el cumplimiento de lo planificado, sino 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 empleado acorde con las exigencias y tendencias del mercado y el aporte para mejorar la aptitudes y empleabilidad de sus colaboradores.

Con respecto a la ejecución presupuestal se evidencia un cumplimiento del 63% sobre la cantidad de recurso aprobado

### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Durante el año 2020, fue necesario replantear algunas estrategias de

y ajustado por la contingencia, esta situación también 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.

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	2020	2019	2018
Número de eventos de aprendizaje realizados	449	297	335
Horas totales de capacitación	50 219	62 271	46 954
Número de posgrados aprobados para la vigencia	3	9	4
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	0	2	2
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	454	575	528
Ejecución presupuestal (%)	63%	74%	70%
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional	98%	89%	99%

Indicadores	2020			2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horas capacitación / empleado promedio por sexo	49	49	98	74	25	99	36	11	47

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

404-2EU-14 **GRI:**

Las acciones de capacitación y entrenamiento que son orientadas a los empleados 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%.

$$\text{Media de horas de formación por empleado} = \frac{\text{Número total de horas de formación proporcionadas a los empleados}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

$$48 \text{ Horas} = \frac{50\ 219}{1\ 033}$$



Si bien, aún existen brechas para llegar al cumplimiento de los perfiles definidos por la empresa, para la 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 2020 se continuó con el apoyo de los diferentes estudios que vienen en marcha y se aprobaron 11 nuevas solicitudes de posgrado, estando por encima en

cuatro (4) estudios de posgrado con respecto a la aprobación del 2019, se evidencia interés de la organización y de sus colaboradores 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 2020 se continuo con el subsidio de dos (2) nuevos colaboradores que voluntariamente accedieron a esta opción para realizar cierre de brechas con respecto al nivel educativo requerido por sus cargos.

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 colaboradores (Gente CHEC) en formaciones de este tipo, de modo que se propenda por la incorporación del mejoramiento continuo. Para el año 2020 se evidencia un incremento en habilidades administrativas entendiendo que las acciones de formación de Seguridad y Salud en Trabajo, Ambiental, Cambio y Cultura y Riesgos se incluyeron en este ítem.

**Inversión CHEC apoyo para educación formal y no formal empleados (Gente CHEC)**

Beneficiarios	2020 COP millones	2019 COP millones	2018 COP millones
Tecnológica	2	4	5
Profesional	0	0	0
Especialización	10	4	44
Maestría	1	3	46
Doctorado	0	0	0
Plan Aprendizaje	413	564	434
<b>Total COP millones</b>	<b>426</b>	<b>575</b>	<b>528</b>

**INDICADORES DE CAPACITACIÓN – PERSONAS IMPACTADAS**

Indicadores	2020	2019	2018
Habilidades administrativas	1 028	368	764
Contenidos propios	1 560	1 006	965

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

404-3 **GRI:**

La gestión del desempeño de las personas en CHEC, continuó en 2020 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, gestores y auditores; en 2016 se amplió la valoración de desempeño al total de la población CHEC. En ambos años con adaptación de aplicativo anterior (SGL), cuyos campos se ajustaron a la nueva metodología. En 2020 se valoraron los compromisos definidos y ejecutados en 2019.

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 directamente a los empleados (Gente CHEC) y que suman el 50% para su valoración anual a partir de la valoración del ciclo 2020. 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 50% para la valoración final del desempeño del año 2020, que se realizara el primer trimestre de 2021.

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.

El primer semestre de 2020 se realizó en CHEC la valoración de resultados (indicadores) y actuaciones de 928 empleados, la valoración es una actividad en que se calcularon indicadores 2019 y se asimiló a la fase de valoración en HCM. Aunque se valore en estas fechas, la gestión corresponde al año 2019.

Para el primer trimestre del 2021 se

espera realizar valoración de 965 empleados que cargaron durante el 2020 sus compromisos en el sistema HCM, la gestión a valorar corresponde por tanto a la realizada entre el enero y diciembre de 2020. Este número, varía teniendo en cuenta las causas normadas que se lleguen a presentar en el momento de cierre de ciclo 2020.

Con relación a la valoración de desempeño realizada en 2020, se valoraron 928 empleados entre enero y abril de 2020 identificando 48 personas sin documento de rendimiento, debido a las siguientes causas:

- 5 Incapacidades prolongadas

- 3 Licencias de maternidad
- 26 Nuevos Ingresos
- 10 Retirados
- 1 Traslado
- 3 Permiso sindical permanente
- 1 Gerencia (quien es valorado directamente por Junta Directiva).

El total de personas valoradas en HCM correspondió a 928 de los cuales 673 son Hombres y 255 son Mujeres.

A continuación, se relacionan las personas que cuentan con compromisos 2020 para ser valoradas:



# 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.

## Aspectos destacados de la Gestión 2020 frente a la contingencia sanitaria por COVID -19

El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo debido a la emergencia en salud pública derivada del Covid-19, realizó

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.

evaluación de los riesgos objetos de impacto- persona que se identifica en la matriz de identificación de peligros,

valoración de riesgos y definición de controles (IPVRDC), específicamente el peligro biológico-virus (Exposición a agentes biológicos como virus Covid-19 - contacto directo entre personas, contacto con objetos contaminados) y se definen los siguientes controles: protocolo de bioseguridad, compra y entrega de elementos de protección personal EPP, definición de instructivos para la prevención del contagio del coronavirus y aplicación de encuesta diaria de condiciones de salud física y mental. Adicionalmente, se realiza valoración de los colaboradores mayores de 60 años con comorbilidades y que requieren presencialidad en la ejecución de sus labores necesarias para la prestación y continuidad del servicio y se diseña e implementa el Sistema de Inteligencia Epidemiológico - SIE para prevención del Covid-19.

La crisis sanitaria por el coronavirus Covid-19, generó cambios en la gestión del plan anual de trabajo - PAT del SG SST, atendiendo la normativa emitida por el Gobierno Nacional del aislamiento obligatorio en la empresa y a la limitación para reuniones y actividades presenciales de grupos y a las restricciones de los prestadores de servicios, para lo cual la empresa realizó análisis de gestión de cambio SST y se validan recomendaciones

de acuerdo a requerimientos normativos y se define plan de acción. Se generó despliegue en la consecución de recursos para la compra de elementos de bioseguridad, adecuación de espacios, implementación de protocolo de bioseguridad en cuanto a toma de temperatura, desinfección, señalética de seguridad Covid-19, transporte para desplazamiento de colaboradores a centros de trabajo, apoyo logístico para control de acceso a instalaciones. Adicionalmente desde empresa se definen esquemas de trabajo: trabajo remoto en casa, mixto, presencial, programación sujeta a emergencias (disponibilidad) con el fin de prevenir el contagio del virus, garantizando la prestación de servicio.

Durante los primeros meses de la pandemia y durante incremento en la fase de aceleración epidemiológica se presentaron variaciones significativas en la disminución de incapacidades por enfermedad general, así mismo, se evidencia disminución en los indicadores de ausentismo por accidentes de trabajo pese a que hay continuidad en la realización de actividades de campo. Se presentó modificación en los reentrenamientos para trabajo en alturas debido al confinamiento decretado por el Gobierno Nacional y restricción para



la realización de algunos exámenes médicos complementarios entre ellos la Espirometría por el riesgo de contagio de Covid-19.

Se adelantaron las compras y control de inventario de elementos de protección personal - EPP y productos de limpieza y desinfección como tapabocas, alcohol glicerinado, jabón, toallas desechables y desinfectante - amonio cuaternario.

La empresa para mitigar riesgos e impactos negativos en la salud realizó vigilancia epidemiológica a la población de CHEC a través de la recolección de información que permita prevenir o mitigar el riesgo de contagio de Covid-19 potencial y expresado, a través de la detección oportuna de sintomatología asociada a la enfermedad y se definieron y socializaron los protocolos de bioseguridad por centros de trabajo, ingreso a instalaciones y retorno a casa.

Se desarrolló campaña de comunicaciones, capacitaciones virtuales, correos informativos, reuniones con líderes en grupos primarios, capacitaciones y asesorías individuales, se definieron aforos para centros de trabajo, transporte, casinos, restaurantes y espacios de reuniones como auditorio, salas y espacios de conversación

reforzando el cumplimiento de medidas de bioseguridad (distanciamiento, uso de tapabocas, lavado de manos) con la instalación de señalética de bioseguridad.

A su vez la empresa realizó verificación de cumplimiento "Protocolo General de Bioseguridad" por parte de todos nuestros contratistas de acuerdo a la resolución Resolución 0666 de 2020, mediante la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID – 19.

Se hizo aprovechamiento de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación y desarrollo de actividades dado los esquemas de trabajo implementados (trabajo remoto en casa, mixto, presencial, programación sujeta a emergencias) y asesoría virtual a colaboradores para adecuación de espacios para trabajo en casa a través de profesionales ARL (ergónomo, médica laboral y psicóloga).

Para la participación y consulta se habilitaron canales de comunicación y atención virtual a clientes y usuarios, medidas recomendadas por el Gobierno Nacional, las cuales han sido comunicadas a los colaboradores por

diferentes medios (pendones, grupos de whatsapp, rompetráficos, fondos de pantalla PC, capacitaciones abiertas).

Con el fin de mitigar la crisis sanitaria generada por el COVID-19 se diseñó e implemento protocolos e instructivos de bioseguridad, capacitaciones, compra y entrega de EPP, toma de temperatura al ingreso y salida de las instalaciones, dispensadores de gel para limpieza de manos, lavamanos portátil al ingreso de la sede, tapete desinfectante para calzado, desinfección permanente baterías

sanitarias, áreas comunes y oficinas (aumento en las rutinas de desinfección) y campaña de comunicación, realización de capacitaciones en temas relacionados con la contención de la propagación del virus a través de la estrategia "aprendizaje a la carta".

La empresa en la gestión por la crisis sanitaria causada por el COVID-19 pudo continuar con la prestación del servicio y presento el siguiente comportamiento de casos de contagio:

**Afectación Gente CHEC por COVID-19 a 31 DE diciembre de 2020**

Afectación Gente CHEC	Meta(s) 2021
Total casos de colaboradores positivos	61
Total casos de colaboradores recuperados	51
Total casos de colaboradores con contagio activo	9
Total casos de colaboradores fallecidos	1

Además, se identificaron los siguientes impactos:

- Identificación de situaciones de estrés a través de la encuesta diaria, para lo cual se realiza intervención grupal e individual con el apoyo de asesores ARL.
- Casos positivos y muerte de un trabajador pese a todas las acciones definidas para la contención de la propagación del virus.
- Afectación presupuestal para afrontar la crisis sanitaria.

**Principales Logros/resultados 2020**

- Para el año 2020 se continuo con la propuesta de seguridad basada en comportamiento - SBC con el equipo de trabajo Mantenimiento de Subestaciones de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas, donde se realizaron tres talleres (cognitivo, social, y conceptual). Adicionalmente, se genera y aplica el formato "observación de comportamientos" en campo y en diferentes centros de trabajo con el fin de identificar debilidades y establecer la fase 2 de la propuesta SBC, esta quedó enfocada en: inteligencia emocional, trabajo en equipo y habilidades mentales, la cual se desarrollará en el año.
- Con la implementación de estrategias para disminuir la tendencia de la accidentalidad en la empresa enfocada análisis de riesgo potencial y riesgo real, educación y sensibilización en autocuidado por medio de la campaña de comunicación "Mi seguridad es mi compromiso- A mi no me pasa" y la prevención con fundamento en la Seguridad basada en el comportamiento se logra disminuir la tendencia de la accidentalidad, excediendo la meta definida en accidentalidad ILI (meta 0,35) para el 2020, quedando en 0,06, evidenciando una importante disminución tanto en la frecuencia como en la severidad de los eventos materializados.

- La crisis sanitaria por Covid-19, generó cambios en la gestión del plan anual de trabajo - PAT del SG SST, atendiendo la normativa emitida por el Gobierno Nacional de aislamiento obligatorio en la empresa y a la limitación para reuniones y actividades presenciales de grupos y a las restricciones de los prestadores de servicios
- Se presentó modificación en los reentrenamientos para trabajo en

alturas debido al confinamiento decretado por el Gobierno Nacional y restricción para la realización de algunos exámenes médicos complementarios entre ellos la Espirometría por el riesgo de contagio de covid-19, que genero represamiento para cumplir los reentrenamientos de altura anuales y exámenes médicos ocupacionales periódicos.

**Metas/retos para 2021**

- Dar continuidad a la gestión efectiva del riesgo, buscando mantener la tendencia a disminuir la frecuencia y severidad de la accidentalidad, con

relación al año anterior cumpliendo la meta definida por el grupo EPM para CHEC, en relación con el índice de lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,31.

**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- Se presentó dificultad en la programación de actividades presenciales para capacitaciones debido a la contingencia por el Covid19, sin embargo, algunas de estas fueron programadas de forma virtual.
- Dificultades de participación en actividades promovidas por el proceso de seguridad y salud en el trabajo de algunos equipos de trabajo debido a la prestación de servicio y cambio en la programación de jornadas de trabajo.



## 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), se 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 89,5% - Aceptable y logrando un avance de 0,5 puntos respecto al resultado 2019.

Resolución 0312 de 2019			
CAPÍTULO III. ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CLASIFICADAS CON RIESGO I, II, III, IV ó V Y DE CINCUENTA (50) ó MENOS TRABAJADORES CON RIESGO IV ó 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
21	Evaluación y selección de proveedores y contratistas	22	Gestión del cambio
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

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	25	Perfiles de cargos
6	Conformación y funcionamiento del COPASST	16	Archivo y retención documental del Sistema de Gestión de SST	26	Evaluaciones médicas ocupacionales
7	Capacitación de los integrantes del COPASST	17	Rendición de cuentas	27	Custodia de las historias clínicas
8	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral	18	Matriz legal	28	Restricciones y recomendaciones médico laborales
9	Programa de capacitación anual	19	Mecanismos de comunicación	29	Estilos de vida y entorno saludable
10	Inducción y reinducción en SST	20	Identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios	30	Servicios de higiene
31	Manejo de Residuos	41	Metodología para identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	51	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
32	Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	42	Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos con participación de todos los niveles de la empresa	52	Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
33	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y las enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales	43	Identificación de sustancias catalogadas como carcinógenas o con toxicidad aguda.	53	Definición de indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
34	Registro y análisis estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	44	Mediciones ambientales	54	Auditoría anual
35	Frecuencia de accidentalidad	45	Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados	55	Revisión por la alta dirección. Alcance de la auditoría del Sistema de Gestión
36	Severidad de accidentalidad	46	Aplicación de medidas de prevención y control por parte de los trabajadores	56	Planificación de la auditoría con el COPASST
37	Proporción de accidentes de trabajo mortales	47	Procedimientos e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo	57	Acciones preventivas y/o correctivas
38	Prevalencia de la enfermedad laboral	38	Inspecciones a instalaciones, maquinaria o equipos	58	Acciones de mejora conforme a revisión de la Alta Dirección
39	Incidencia de la enfermedad laboral	49	Mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas	59	Acciones de mejora con base en investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
40	Ausentismo por causa médica	50	Entrega de los Elementos de Protección Personal (EPP) y capacitación en uso adecuado	60	Plan de mejoramiento

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.

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 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.

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 2020						Total	
		Gente CHEC (Empleados)		Trabajadores Temporales		Trabajadores de Contratista			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administrativa	Sede Administrativa Principal (Estación Uribe) Oficinas de atención	492	47,63	19	51,35	NA	NA	511	47,78
Operativa	Sede Administrativa Principal (Estación Uribe), Embalses, Centrales de Generación, Predios de Conservación y Reserva Forestal, Bodegas, Centros de Control, Subestaciones, Grupo de trabajo	541	52,37	18	48,65	NA	NA	559	52,22

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	Nº Empleados (Gente CHEC)	Trabajador contratista	Nº Consultores (EPS, ARL, Otro)
Profesional	Profesional 3 Riesgos laborales	4	1	
Profesional	Profesional 2 Riesgos laborales	2		
Profesional	Profesional 2 Medicina laboral	1		
Profesional	Líder de equipo calidad de vida	1		
Tecnólogo	Asistente 2 Riesgos laborales	1		
Técnico	Auxiliar Técnico 2 Riesgos laborales	1		
Profesional	Asesor ARL - Psicólogo			2
Profesional	Asesor ARL - Fisioterapeuta			1
Profesional	Asesor ARL – Ingeniero Industrial			1
Profesional	Asesor ARL – Médico laboral			1
Profesional	Asesor ARL – Médico auditor			1
Tecnólogo	Asesor ARL - APH			1
Profesional	Asesor ARL – ingeniero electricista			1
Profesional	Asesor ARL – ingeniero químico			1

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

403-2 GRI:

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 colaboradores 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 colaboradores 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 colaboradores.

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.

En el año 2020, en razón a la declaratoria de pandemia por parte del Gobierno Nacional, se hizo la identificación en la matriz IPVRDC peligro biológico-virus (Exposición a agentes biológicos como virus Covid-19 (contacto directo entre personas, contacto con objetos contaminados) y se definen los controles: Protocolo de bioseguridad, compra y entrega de EPP, definición de instructivos para la prevención del contagio del coronavirus, adicionalmente se diseña e implementa el SIE para prevención del Covid-19.

## Servicios de salud en el trabajo



CHEC cuenta con un consultorio médico habilitado para realización de actividades relacionadas con medicina preventiva y del trabajo donde se realizan actividades como: exámenes médicos de ingreso, periódicos, retiro y seguimientos médicos ocupacionales. A su vez, la empresa cuenta con mecanismos de acuerdo a la normativa vigente para la protección de datos de carácter sensible y confidencial tanto en lo relacionado con la salud y a

nivel general, los datos relacionados con las condiciones de salud sólo se utilizan con este objetivo, adicionalmente, los registros relacionadas con historia clínica ocupacional están en custodia el médico laboral de empresa. Desde medicina laboral se cumple y garantiza la confidencialidad y tratamiento ético de la información suministrada por los colaboradores y/o identificadas en las actividades desarrolladas.

Adicionalmente, los colaboradores 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 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. Durante las inspecciones de seguridad programadas y no programadas, se realiza retroalimentación a los colaboradores y se reciben recomendaciones o sugerencias, las cuales son analizadas y gestionadas de acuerdo a su impacto.

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

Chec cuenta con Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, donde se encuentran representados el 100% de los colaboradores, el cual tiene como objetivo vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los colaboradores de las medidas de prevención, higiene y seguridad, investigar las causas de accidente laboral y enfermedad laboral que se produzcan en la empresa, indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos laborales, organismo integrador y puente para divulgar las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la empresa, organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos

de Seguridad y Salud dentro de la organización. Este Comité se reúne de forma mensual y las responsabilidades están definidas de acuerdo a lo estipulado en la normativa legal vigente aplicable, además de las establecidas en la Cláusula 53. Comité Paritario de Salud Ocupacional de la Convención Colectiva de Trabajo Vigente.

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:

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



Para CHEC, es indispensable garantizar que todos los colaboradores 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, que son atendidas por el equipo de calidad de vida en el proceso de seguridad y salud en el trabajo.





**Cláusula 53: Comité de salud ocupacional:**

El funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional se encuentra definido en la Cláusula 53 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente de la siguiente manera

- Sobre la conformación del Comité:

“En CHEC S.A. E.S.P. continuará funcionando el Comité Paritario de Salud Ocupacional, el cual estará integrado por cuatro miembros designados por CHEC S.A. E.S.P. y cuatro miembros designados por SINTRAELECOL.

Subdirectiva Caldas, cada uno con su respectivo suplente. La Gerencia de CHEC S.A. E.S.P. designará al Presidente del Comité, y el Secretario será nombrado de común acuerdo por el Comité”. **El Comité puede acordar su dinámica de trabajo y regirse conforme a ella para las finalidades definidas en la Cláusula.**

- Sobre los permisos y gastos de transporte y viáticos a conceder a los representantes del Comité:

CHEC S.A. E.S.P. concederá permiso a los miembros que elija el Comité para realizar, en tiempo de trabajo, gestiones relacionadas con las tareas del organismo.

- Sobre la facultad de velar porque los contratistas en los contratos de obra den cumplimiento a las obligaciones contraídas en materia de salud ocupacional, de tal manera que se verifiquen las regulaciones en estos sobre las siguientes materias:

1. El cumplimiento por parte del contratista de todas las actividades básicas relativas a salud ocupacional de conformidad con la normatividad vigente
2. La obligación a su cargo de afiliar a cada uno de sus trabajadores al sistema de seguridad social (salud, riesgos profesionales y pensiones).
3. La dotación de los elementos de trabajo y equipos de protección personal y colectiva, que garantice la seguridad durante el desempeño de las labores.
4. Las sanciones aplicables al contratista en caso de demostrarse su incumplimiento en relación con las anteriores disposiciones.”

- Sobre la posibilidad de presentar sugerencias a la Empresa respecto de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) en el siguiente sentido:

“El Comité de Salud Ocupacional estará facultado para presentar sugerencias a la Empresa, en relación con la Administradora de Riesgos Profesionales ARL contratada por la CHEC S.A. E.S.P., y analizará las propuestas de las ARL, cuando sea necesario y conveniente renovar el respectivo contrato. La nueva ARL saldrá de una terna que le presente el Comité a la Gerencia con base en los análisis y evaluaciones realizadas. Igual procedimiento se seguirá para seleccionar al contratista que ha de prestar los servicios relacionados con el programa de salud ocupacional.”

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

403-5 EU18 **GRI:**

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 reinducción a sus colaboradores 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 colaboradores),

acompañamiento a contratistas (a través de interventores), entre otros.

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 – ILLI. 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)			
Indicadores	2020	2019	2018
Horas de capacitación	9 117	16 308	17 810
Total horas / hombre capacitado	9	17	21
Total personal capacitado	870	936	853

Capacitación en salud y seguridad a trabajadores de contratistas CHEC			
Indicadores	2020	2019	2018
Horas de capacitación	830	1 496	883
Total horas / hombre capacitado	2	3	3
Total personal capacitado	390	566	270

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.

deportivas y recreativas, las cuales se desarrollaron por medio de herramientas tecnológicas virtuales permitiendo impactar otro público que por su dinámica laboral y ubicación fuera de la Estación Uribe no podía acceder a los diferentes programas que se ofertaban.

**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.

**🕒 Servicios médicos:** Se realizaron nuevos contratos de servicios médicos, implementando la interventoría de forma virtual de acuerdo con la realidad actual por pandemia. Adicionalmente se procedió a gestionar las teleconsultas y algunos servicios a domicilio por la pandemia del COVID-19 con el fin que los beneficiarios siguieran teniendo acceso a los servicios, pero desde la nueva realidad que llegó a raíz de la pandemia del COVID-19.

**🕒 Actividades deportivas y recreativas:** Debido a la emergencia sanitaria presentada en el año 2020, se reestructura las actividades

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

403-7 **GRI:**

En el 2020, CHEC realizó las siguientes actividades con el fin de prevenir y mitigar los impactos en la salud y seguridad de

los empleados vinculados en relaciones comerciales, así:

### Fomento de la salud a los trabajadores

403-6 **GRI:**

Los planes, programas y sistemas definidos por CHEC, para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se mantienen y se documentan en manuales, programas, planes, procedimientos e instructivos que son desarrollados mediante la ejecución del plan anual de trabajo.

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 formación, 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

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



Participación en el encuentro de proveedores y contratistas realizado en los meses de septiembre y diciembre del 2020. Adicionalmente, se participó en la construcción del boletín para proveedores y contratistas, con un artículo relacionado con el SG-SST.

Bioseguridad” por parte de todos nuestros contratistas de acuerdo a la resolución Resolución 0666 de 2020, mediante la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID – 19.

En razón a la declaración de pandemia por parte del Gobierno Nacional, CHEC realizó socialización de protocolos de bioseguridad a contratistas con permanencia en instalaciones Chec, enmarcado dentro del plan de ayuda mutua y verificación de cumplimiento “Protocolo General de

### 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 que estén controlados por la organización - 2020

Trabajo o lugar de trabajo	Empleados (Gente CHEC)		Trabajadores de contratistas	
	Número	Porcentaje(%)	Número	Porcentaje(%)
Cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos	1 033	100%	37	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.	1 033	100%	37	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 .	1 033	100%	37	100%

NOTA: Teniendo en cuenta que el proceso SST es transversal a toda la organización, es objeto de auditoría desde calidad, ambiental, activos fijos, SG-SST, auditoría ARL, Ministerio de trabajo, entre otros. La información de contratistas aplica sólo para temporales.



## Lesiones por accidente laboral

403-9 **GRI:**

En el año 2020, se evidencia una disminución importante tanto en la frecuencia como en la severidad, gracias a la estrategia de intervención de la accidentalidad, teniendo como prioridad la población objeto donde se presentó mayor accidentalidad en los años anteriores 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 la prevención con fundamento en la Seguridad basada en el comportamiento, ha permitido disminuir la tendencia de la accidentalidad y su severidad en el año 2020, comparada con el año 2019, logrando alcanzar y exceder la meta definida.

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

No mortales	2020			2019			2018		
	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total
Amputación o enucleación	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Conmoción o trauma interno	0	0	0	-	-	-	2	-	2,4
Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia	0	0	0	-	-	-	1	2	3,6
Fractura	1	0	2,9	3	-	4,69	3	-	3,6
Golpe, contusión o aplastamiento	11	1	35,3	20	-	31,25	23	1	28,9
Herida	4	1	14,7	6	1	10,94	4	-	4,8
Quemadura (eléctrico alta tensión)	0	0	0	-	-	-	-	-	-
Torcedura, esguince o desgarro muscular	11	0	32,4	15	1	25	24	4	33,7
Trauma superficial	3	0	8,8	10	2	18,75	11	-	13,2
Otros	1	1	5,9	6	-	9,37	8	0	9,6
Mortales	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

### Tipo de accidente ocurridos en contratistas

No mortales	2020			2019			2018		
	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total
Amputación o enucleación	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Conmoción o trauma interno	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Fractura	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Golpe, contusión o aplastamiento	0	0	0	1	0	1	-	-	-
Herida	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Quemadura (eléctrico alta tensión)	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Torcedura, esguince o desgarro muscular	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Trauma superficial	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Otros	2	0	1	0	0	0	-	-	-
Mortales	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total	Personas	Personas	% Total
Accidentes mortales	0	0	0	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	2020	2019	2018
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,06	0,31	0,44
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	2,68	78,74	97,06
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	0,26	3,89	7,12
Número de accidentes de trabajo reportados	34	64	83
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Tasa de Ausentismo	1,14%	1,56%	1,80%
Tasa de Días perdidos	4 526	6 037	6 499
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Horas totales de educación en riesgos	9 117	16 308	17 810
Inversiones en salud ocupacional COP Millones	1 239	742	650

En 2020 por cada 100 colaboradores se reportó ausencia de 1,14 colaboradores en el periodo evaluado, esta disminución del 0,42 puntos porcentuales respecto del año 2019; lo anterior se da 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

colaboradores 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

$$TASA = \frac{a/b/c}{\text{Número horas trabajadas}} \times 200\ 000$$

2 956 038

Tasas de Fallecimientos y Lesiones por Accidente Laboral				
	2020		2019	
<b>Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral</b>	Total		Total	
a - Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Número de horas trabajadas	3 023 824		2 956 038	
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Sin incluir fallecimientos)</b>	Total		Total	
b - Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Sin incluir fallecimientos)	1	0,066	2	0,135
Número de horas trabajadas	3 023 824		2 956 038	
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral registrado</b>	Total		Total	
c- Número de lesiones por accidente laboral registrado	24	1,59	46	3,11
Número de horas trabajadas	3 023 824		2 956 038	



## Dolencias y enfermedades laborales

403-10

GRI:

El riesgo psicosocial es identificado y evaluado a través de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, para lo cual la empresa ha definido un sistema de vigilancia epidemiológico el cual tiene como objetivo prevenir la incidencia de enfermedades y sintomatología asociada al riesgo psicosocial, mediante la

identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial y la implementación de estrategias que contribuyan a la protección de los colaboradores contra los riesgos que afectan la salud, proporcionando un mejor clima organizacional y condiciones dignas de trabajo.



## 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.

Con base en la calificación del diagnóstico de enfermedad laboral de origen psicosocial, se relacionan los casos que se encuentran en estudio de origen.

Casos de Dolencias y Enfermedades Laborales Registrables - Gente CHEC						
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	2020			2019		
	Biomecánico	Físico - Ruido	Psicosocial	Biomecánico	Físico - Ruido	Psicosocial
1	0	1	1	0	1	1
2	1	3	2	0	2	2
1	0	1	1	0	1	1
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	2020			2019		
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0

# RELACIONES CON ORGANIZACIONES SINDICALES

El relacionamiento con las organizaciones sindicales, es un conjunto de actividades encaminadas a propiciar unas óptimas relaciones con estas organizaciones que hacen parte de CHEC, que redunden en bienestar, tanto para la empresa como para todos sus colaboradores.

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.

- Atención de 124 derechos de petición en los términos que define la Ley.
- Reuniones de los comités paritarios, legales y convencionales.
- ⑥ Se realizó modificación del Reglamento Interno de Trabajo, entendiéndose este como el conjunto de normas que determinan las condiciones a que debe sujetarse el empleador y sus colaboradores en la prestación del servicio. Esta modificación surgió como una solución administrativa acordada en las mesas informales de negociación con Sintraelec - Subdirectiva Caldas; y por tanto, se tuvo una participación activa de parte

de dicha organización sindical durante las nueve (9) sesiones de trabajo que se realizaron en la que se plantearon las observaciones sobre cada uno de los articulados del Reglamento Interno de Trabajo. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1429 de 2010, se procedió el día 16 de diciembre de 2020 a publicar el Reglamento Interno de Trabajo; para que en el término de quince (15) días hábiles, tanto las organizaciones sindicales como los colaboradores no sindicalizados, puedan solicitar los ajustes que estimen necesarios cuando consideren que sus cláusulas contravienen los artículos 106, 108, 111, 112 o 113 del Código Sustantivo del Trabajo.

## Principales Logros/resultados 2020

- ⑥ Se continuó con los espacios de relacionamiento con todas las organizaciones sindicales que tienen presencia en la empresa. Para el caso puntual de Sintraelec - Subdirectiva Caldas, se realizaron:
  - 10 comisiones de reclamos con la organización sindical, en la

cual se trataron temas laborales de interés general, particular y aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.

- Socialización de protocolos de Bioseguridad por la pandemia de Covid 19.

## Principales Dificultades/obstáculos 2020

- ⑥ Incremento en el número de derechos de petición presentados por Sintraelec Subdirectiva Caldas, encontrándose en algunos de ellos, solicitudes sobre temas ya tratados con anterioridad y en el número de

demandas presentadas en contra de la empresa para un total de 48 procesos judiciales instaurados en la vigencia del año 2021 y con posterioridad a que la reactivación de los términos.



Metas/retos para 2021

- Continuar con los espacios de relacionamiento sindical teniendo como premisa la sostenibilidad de la empresa.
- Preparación del proceso de negociación de convención colectiva con vencimiento 31 de diciembre de 2021.

Empleados cubiertos por convenios colectivos

102-41 GRI:

En la vigencia 2020, continua vigente la Convención Colectiva de Trabajo, que tiene una duración de 4 años y finaliza el 31 de diciembre de 2021. 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

Número	2020	2019	2018
Número de Organizaciones de Empleados (Sindicatos)	4	4	4
Número de convenios colectivos	1	1	1

Participación de empleados en organizaciones sindicales

Indicador	2020		2019		2018	
	#	%	#	%	#	%
Afiliados Sintraelec	586	56,73%	597	60,10%	600	60,30%
Afiliados Sintrachec	359	34,75%	368	37,20%	377	38%
Afiliados Sinemchec	34	3,29%	39	3,90%	60	6%
Afiliados Sindiredes	4	0,39%	4	0,40%	6	0,60%
<b>Total empleados sindicalizados</b>	<b>624</b>	<b>60,41%</b>	<b>639</b>	<b>64,30%</b>	<b>639</b>	<b>64,30%</b>
<b>Total empleados no sindicalizados</b>	<b>404</b>	<b>39,11%</b>	<b>350</b>	<b>35,20%</b>	<b>350</b>	<b>35,20%</b>

Número y Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Indicador	2020		2019		2018	
	#	%	#	%	#	%
Empleados cubiertos por convenio colectivo	1 028	99,52%	989	99,50%	990	99,50%
Empleados No convencionados	5	0,48%	5	0,50%	5	0,50%

### Beneficios convencionales

Beneficios de convención			
	2020	2019	2018
<b>Beneficios entregados</b>			
Número de beneficios	1 028	989	995
Valor beneficios COP millones	9 763,74	12 412,32	9 545,89
% de empleados que utiliza beneficios	99%	99%	99%
<b>Prestamos desembolsados</b>			
Número de préstamos de vivienda	44	131	69
Número de préstamos por otros conceptos	48	16	17
Total, préstamos desembolsados	92	99	86
Valor prestamos COP millones	4 766,89	8 010	5 043

- 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			
	2020	2019	2018
<b>Valor COP Millones</b>			
Auxilio de maternidad: Auxilio por nacimiento de cada hijo del trabajador.	14,48	12,32	12 356
Plan de previsión exequial para Gente CHEC y sus beneficiarios.	88	86,3	83,6
Servicios médicos para familiares: Servicios de salud a los familiares de los colaboradores y jubilados.	1 634,08	2 080,7	2 171,6
Auxilio educativo: Auxilio de educación para Gente CHEC y los hijos de colaboradores activos y jubilados.	812,31	802,09	732,54
Exención parcial de energía: Exención parcial del costo de energía para los colaboradores y jubilados de CHEC.	1 679,44	1 507,50	1 495,65

### Temas de Salud y Seguridad Tratados en acuerdos formales con Sindicatos

403-4 GRI:

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.

### Plazo de Aviso Mínimo sobre Cambios Operacionales

402-1 GRI:

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.

De acuerdo a los riesgos de objeto de impacto-persona debido al riesgo biológico-virus de contagio por Covid-19 (Exposición a agentes biológicos como virus, contacto directo entre personas, contacto con objetos contaminados) identificados por el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo y las recomendaciones emitidas por medio de los protocolos de bioseguridad, se realizaron ajustes y cambios en la forma

de realizar las actividades planteadas en el plan de trabajo anual del proceso de Bienestar Laboral y Familiar y para los tramites de beneficios convencionales del proceso de Administración Convencional, acudiendo principalmente a ayudas tecnológicas para la atención desde la virtualidad.

Se participó en la elaboración e implementación del Plan Intervención Psicosocial COVID-19 que define el manejo de CHEC frente al riesgo psicosocial derivado de la contingencia por el virus que enfrenta el mundo, para acompañar a los colaboradores de la empresa en la gestión de las emociones asociadas a la exposición por interacción del COVID-19, a través de las estrategias de acompañamiento psicosocial en el entorno intra y extra laboral.

Por medio de las actividades y/o programas recreativas y deportivas de acondicionamiento físico propuestos, se ha podido entregar a los colaboradores y sus familias herramientas de vida que permitan adquirir hábitos de vida saludable y esparcimiento que permitan afrontar las situaciones que la pandemia actual ha generado.



## Principales Logros/resultados 2020

- Eventos culturales:** Para el año 2020 se lograron impactar más colaboradores ubicados en las localidades a través de los eventos culturales convocados por el Comité Cultural CHEC. Por efecto de la pandemia, los eventos culturales fueron citados de manera virtual y ello permitió un mayor nivel de adherencia de colaboradores que no pueden asistir por razones geográficas y de labor a los eventos presenciales que se realizan en las instalaciones CHEC Estación Uribe.
- Entrega de certificaciones exequiales:** Como una forma de contribuir y atender al cuidado ambiental, para el año 2020 se implementó la entrega de las certificaciones a los colaboradores de manera virtual y no impresa como históricamente se venía efectuando. Esta mejora no solo contribuye al cuidado del medio ambiente, sino que también optimiza tiempos de revisión y agilidad en la entrega de la misma.
- Actividades deportivas y recreativas:** Debido a la emergencia sanitaria presentada en el año 2020, se reestructura las actividades deportivas y recreativas, las cuales se desarrollaron por medio de herramientas tecnológicas virtuales permitiendo impactar otro público que por su dinámica laboral y ubicación fuera de la Estación Uribe no podía acceder a los diferentes programas que se ofertaban.
- Servicios médicos:** Se realizaron nuevos contratos de servicios médicos, implementando la interventoría de forma virtual de acuerdo con la realidad actual por pandemia. Adicionalmente se procedió a gestionar las teleconsultas y algunos servicios a domicilio por la pandemia del COVID-19 con el fin que los beneficiarios siguieran teniendo acceso a los servicios, pero desde la nueva realidad que llegó a raíz de la pandemia del COVID-19.





**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

La emergencia sanitaria generada por el Covid 19 obligo a reestructurar los programas de bienestar presenciales, a estrategias soportadas en plataformas virtuales,

buscando estrategias para lograr la participación del trabajador CHEC en un momento importante para el bienestar y la salud.



**Metas/retos para 2021**

Proporcionar y habilitar de forma segura los programas de bienestar presenciales de acuerdo a las recomendaciones que emita el Gobierno Nacional a otro tipo de público.

que motive a otros a participar en las propuestas que se adelantaran en el año 2021.

Conservar y fomentar las estrategias virtuales de los programas de bienestar que faciliten el acceso de los colaboradores que tuvieron adherencia de las diferentes propuestas adelantadas en 2020 y

Mejorar los procedimientos del beneficio de auxilio educativo con el fin de dar claridades y tener un mayor control.

Sistematizar los préstamos de vivienda de excolaboradores para mayor facilidad en la gestión, control y atención.

**Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales**

401-2

GRI:

Beneficios estándar entregados por CHEC a empleados (Gente CHEC)	Directivos	Profesionales	Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	Sostenimiento	Temporales	Aprendices	Estudiantes semestre de práctica
Seguro de vida	X	X	X	X	N.A	N.A	N.A
Seguro médico	N.A	X	X	X	N.A	N.A	N.A
Cobertura por incapacidad o invalidez (ARL)	X	X	X	X	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	X	X
Fondo de cesantías	X	X	X	X	N.A	N.A	N.A
Acciones	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

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 colaboradores 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.

- La cobertura por incapacidad o invalidez, baja por maternidad y fondo de pensiones, son obligaciones de ley a las que tienen acceso todos los colaboradores, incluyendo aprendices y estudiantes de práctica. Sin embargo, para los colaboradores de planta se otorgan 2 días laborables de permiso, adicionales a la licencia.
- El fondo de cesantías aplica a colaboradores 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 2020 habían cumplido

su periodo de licencia, incluyendo 1 que iniciaron su licencia en el año 2019 y la culminaron en el 2020 y en razón a que 2 cumplen en el 2021.

### Índice de Reincorporación al Trabajo y Retención por Maternidad o Paternidad



Indicador	2020		2019		2018	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Número de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad y paternidad	10	5	17	4	19	9
Número de empleados que ejercieron su derecho a una baja de maternidad y paternidad	10	5	17	4	19	9
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	10	4	17	5	18	7
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	10	3	19	7	12	5
Índice de reincorporación al trabajo de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Índice de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\* Datos de participación por usos

Concerniente a la tasa de retención de colaboradores con permiso parental, que cumplieron un año después de la finalización de su licencia por maternidad o paternidad, el referente fueron los colaboradores que en el año 2019 gozaron del permiso parental y cumplieron 12 meses de haberse reincorporado a sus labores en el transcurso del año 2020 y

se tomó como base de cálculo de años anteriores los colaboradores con permiso parental que se reincorporaron en 2019.

Es de resaltar que los colaboradores que disfrutaron de permiso parental en los años 2018, 2019 y 2020, continúan vinculados a la empresa a diciembre 31 del año 2020.

En los años reportados se evidencia que el porcentaje de reincorporación después de baja por maternidad o paternidad corresponde al 100%, siendo consecuente con las garantías que ofrece

la Organización a sus colaboradores para disfrutar de este periodo de licencia y reintegrarse normalmente a las labores al culminarlo.

**Tasa de regreso al trabajo** =  $\frac{\text{Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental}}{\text{Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental}} \times 100$

Año 2020 **100%** =  $\frac{14}{14} \times 100$

Año 2019 **100%** =  $\frac{21}{21} \times 100$

**Tasa de retención** =  $\frac{\text{Cifra total de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un período de permiso parental}}{\text{Cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores}} \times 100$

Año 2020 **100%** =  $\frac{22}{22} \times 100$

Año 2019 **100%** =  $\frac{25}{25} \times 100$

**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:

EU14 **GRI:**

**Total recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas**

Nombre del proyecto o iniciativa	2020		2019		2018	
	Icono	COP millones	Icono	COP millones	Icono	COP millones
Programas de reconocimiento (Imposición de botones)	93	10	157	39	118	39
* Celebración de eventos recreativos y culturales (Comité cultural, Evento de integración cultural, recreativa, Cenas navideñas personal turno 24-31 diciembre y Encuentros navideños, Bienvenida a la Navidad.)	2 041	188,9	2 664	249,4	2 991	234,6
Programas de preparación para el fin de la vida laboral (Adultez plena, Oikos, Elige como comunicarte en familia y Feria de emprendimiento)	281	48,79	231	107,7	366	88
* Programas de apoyo y fortalecimiento a la familia del trabajador Atención terapéutica, Asesoría familiar y día de la familia	1 115	N.A	398	26,3	1 198	62
* Programas para el desarrollo de habilidades (Batuta)	54	N.A	124	55,9	243	73
Programas de acompañamiento al trabajador (Condolencia, acompañamientos por condiciones de salud-Covid19, calamidad doméstica)	215	N.A	92	0,6	98	0,6
* Programas de fomento de la salud y el deporte (Olimpiadas zonales, Torneos internos, Gimnasio estación Uribe y localidades, Mente y cuerpo, Cursos deportivos, Pausas activas, Natación)	7 218	152,83	30 534	629,3	29 326	567
<b>TOTAL</b>	<b>11 017</b>	<b>400,5</b>	<b>34 200</b>	<b>1 108,28</b>	<b>34 340</b>	<b>1 063,73</b>



**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

**Procesos asociados a la gestión del tema relevante**

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
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
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

**Procesos asociados a la gestión del tema relevante**

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
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

GRI: 103-3

**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.

## EVALUACIÓN



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

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el período 2020 se presentaron dos (2) reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa.

#### Reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales

Tipo de Reclamaciones	2020	2019	2018
Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto del informe	0	0	0
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto del informe	0	0	0
Número de quejas pendientes por decisión	0	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.

## EVALUACIÓN



#### Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical

Tipo de Reclamaciones	2020	2019	2018
Número de querellas presentadas	2	1	7
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	1	0	4
Pendiente de decisión	1	1	3

#### Resultados de Indicadores de gestión asociados

Indicadores	2020	2019	2018
Tiempo de respuesta de reclamos presentados a administración convencional	0,8	0,1	0,42
Porcentaje de reclamos ciertos presentados por beneficios convencionales	0,04	0,11	0,025



# Contratación responsable para el desarrollo local

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.





**Énfasis de Gestión: Criterios de contratación**



**GRI: 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, servicios y operaciones ofertados por CHEC; así como su e infraestructura, 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.

**GRI: 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:

- 🔗 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 🔗 Normatividad colombiana.
- 🔗 Direccionamiento Estratégico.
- 🔗 [Política de Gestión Integral CHEC: Lineamiento 1 y 3.](#)
- 🔗 [Política Ambiental y de RSE de Grupo EPM.](#)
- 🔗 [Política de Derechos Humanos.](#)
- 🔗 [Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas.](#)
- 🔗 [Código de Conducta de Proveedores y Contratistas.](#)
- 🔗 [Manual de contratación.](#)
- 🔗 Principios Pacto Global.
- 🔗 Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromisos 1, 4 y 12.
- 🔗 Compromiso sectorial Acción Colectiva.

## GESTIÓN

### Retos-Metas-Indicadores

Icono	Reto(s) 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)
	Ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores, en su tercera cohorte, con un nuevo enfoque hacia la innovación.	Culminar con el 100% de las actividades establecidas en el Programa de Desarrollo de Proveedores para el periodo.	Por tema de pandemia, el cronograma se afectó ya que muchas actividades originalmente presenciales se tuvieron que desarrollar de manera virtual. Al cierre del período 2020 se definieron 3 desafíos para el desarrollo del programa, así mismo se definió 1 desafío abierto en materia de innovación. Para el primer semestre del 2021 se espera realizar la apertura de la convocatoria y escoger los proveedores con los cuales se realizará el desarrollo.
<b>Reto(s) 2021</b>			
	Culminar con las siguientes etapas del Programa de Desarrollo de Proveedores: convocatoria empresas solucionadoras, selección solucionadores, sesiones de formación, presentación propuesta y negociación, con una relación de alianza estratégica y compromiso con la innovación.		
	Mejorar los tiempos en el proceso de contratación, administración y liquidación de contratos, a partir de la formación de Gente CHEC sobre el manual de administración de contratos y la Plataforma ARIBA.		



### Aspectos a reportar

- 🔗 Descripción de la Cadena de Suministro
- 🔗 Desarrollo y Acompañamiento de Proveedores y Contratistas
- 🔗 Generación de Valor en la Cadena de Abastecimiento
- 🔗 Gestión de Aspectos Sociales en la Contratación
- 🔗 Gestión de Aspectos Ambientales en la Contratación
- 🔗 Gestión de Aspectos Éticos en la Contratación
- 🔗 Iniciativas para la Comunicación y el Relacionamiento con Proveedores y Contratistas
- 🔗 Administración de Inventarios



## DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GRI: 102-9

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.

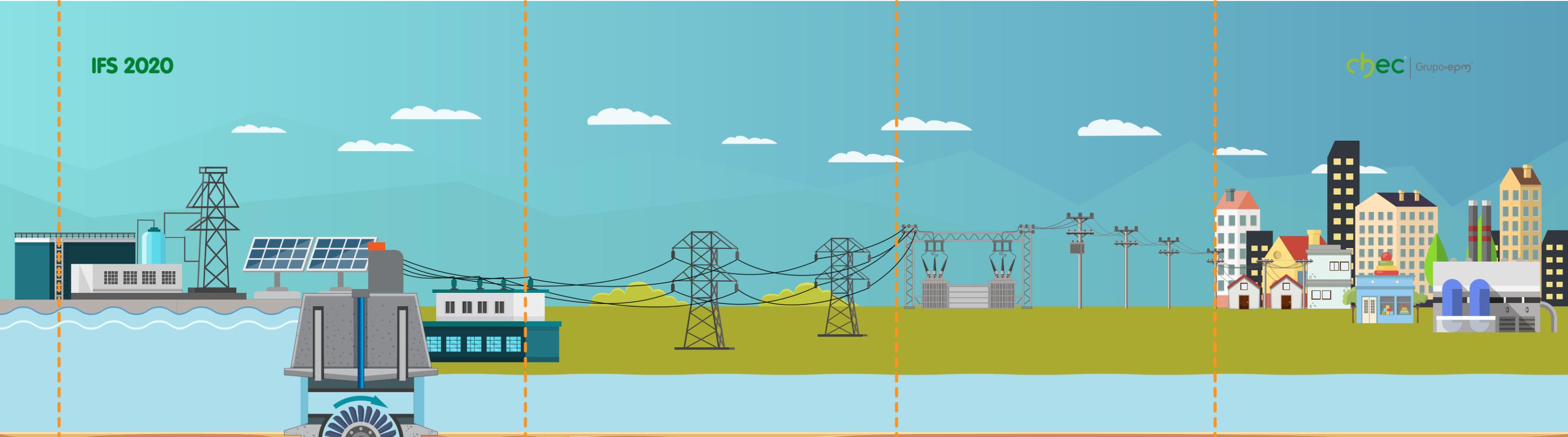
### 🔌 Abastecimiento de bienes y servicios

El abastecimiento de bienes y servicios es una actividad que contribuye con la generación de valor de la empresa, al suplir todas las necesidades de materiales, equipos, obras y servicios de las diferentes áreas y negocios; permitiendo su adquisición a través de procesos de compra y contratación.

### 🔌 Administración de inventarios

Proceso que garantiza la entrega satisfactoria de los bienes y servicios adquiridos por la empresa a quien lo requirió, por tanto, se encarga de catalogar, recibir, administrar, custodiar y entregar los bienes comprados. Adicionalmente, gestiona los recursos inventariables de la empresa para que tengan la adecuada rotación y gestión; a su vez se encarga del aprovechamiento del material obsoleto, desmontado o dado de baja a través de ventas, donaciones o destrucciones que permiten la disposición final de los mismos.





### 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 una actividad que contribuye con la generación de valor de la empresa, al suplir todas las necesidades de materiales, equipos, obras y servicios de las diferentes áreas y negocios; permitiendo su adquisición a través de procesos de compra y contratación.

### Administración de inventario

Proceso que garantiza la entrega satisfactoria de los bienes y servicios adquiridos por la empresa a quien lo requirió, por tanto, se encarga de catalogar, recibir, administrar, custodiar y entregar los bienes comprados. Adicionalmente, gestiona los recursos inventariables de la empresa para que tengan la adecuada rotación y gestión; a su vez se encarga del aprovechamiento del material obsoleto, desmontado o dado de baja a través de ventas, donaciones o destrucciones que permiten la disposición final de los mismos.

Por lo anterior, se ha identificado que CHEC, para el desarrollo de sus operaciones, y teniendo en cuenta las características específicas del sector, cuenta con una cadena de suministro

altamente intensiva en mano de obra y materiales para el mantenimiento y construcción de la infraestructura eléctrica.

### Proveedores, contratistas y trabajadores de contratistas CHEC

	2020	2019	2018
Número de Proveedores*	9 177	6 708	5 366
Número de Contratistas*	507	456	393
Número de trabajadores de Contratistas***	1 657	2 044	1 826

\***Proveedor:** Se reconoce como toda persona natural o jurídica que puede o ha suministrado un bien o servicio a CHEC.

\*\* **Contratista:** Se reconoce como el proveedor que actualmente suministra un bien o servicio a partir de un contrato con CHEC.

\*\*\* **Trabajador de Contratista:** Se reconoce como toda persona que realiza una labor o presta un servicio para CHEC a través de un contrato firmado con un contratista.

### Tipo de Contrato Suscrito para la Vigencia

Número de contratistas	2020	2019	2018
Órdenes de compra	311	208	216
Prestación de Servicios	174	188	152
Suministro	48	60	42
Obra	29	6	5
Compraventa	5	16	19
Consultoría	1	4	4

Es importante 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 contratos de diferente tipo, por lo que los valores presentados por cada rubro pueden no coincidir con la sumatoria total.

### Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

GRI: 102-10

En 2020, no se presentaron cambios que afectaran la estructura o tamaño de la organización ni el alcance o estructura de su cadena de suministro. Teniendo en cuenta que el trabajo de homologación es permanente, se dio continuidad a este trabajo para lo cual existe una reunión de integración y coordinación (RIC), en la cual participa EPM y las filiales

nacionales, donde se realizan revisiones periódicas con el fin de revisar temas que puedan llegar a homologarse. Así mismo, se ha dado continuidad al programa de relacionamiento con proveedores, el cual permite, a través de diferentes estrategias, tener un contacto frecuente con el grupo de interés proveedores y contratistas.



# 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 para 2020

- ⌚ Ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores, en su tercera cohorte, con un nuevo enfoque hacia la innovación



## Principales Logros/resultados 2020

- ⌚ Se realizaron eventos de formación con la participación de la Unidad de Diversidad y Desarrollo de Proveedores de EPM.
- ⌚ Se compartió con los PYC todo lo relacionado al proceso de inscripción en Ariba, se amplió la información y se revisaron inquietudes sobre esta plataforma. **\*Durante los eventos y boletines se desarrollaron artículos para reforzar los conocimientos en ARIBA y los beneficios que tiene para un proveedor estar registrado en la plataforma. Durante el evento anual del grupo EPM se desarrollaron temas en los cuales se reforzó la importancia de la plataforma en los procesos de contratación.**
- ⌚ Por tema de pandemia, el cronograma

se afectó ya que muchas actividades originalmente presenciales se tuvieron que desarrollar de manera virtual. Al cierre del período 2020 se definieron los 3 desafíos más 1 desafío abierto. Para el primer semestre del 2021 se espera realizar la apertura de la convocatoria y escoger los proveedores con los cuales se realizará el desarrollo.

- ⌚ Del 21 al 24 de agosto se realizó socialización a todos los administradores o gestores técnico-administrativos de la empresa del nuevo manual de administración contractual que entró a regir desde el 14 de septiembre. Se contó aproximadamente con la participación de 200 personas con rol de administradores o con la posibilidad de tener dicho rol.



## Principales Dificultades/obstáculos 2020

Las actividades proyectadas para el primer semestre del año sufrieron algunas variaciones por la contingencia del COVID-19. Se tenían programados eventos de formación con los

trabajadores CHEC para socializar el manual de administración de contratos y reforzar conocimientos en la plataforma ARIBA, estos encuentros fue necesario reprogramarlos y realizarlos de manera



virtual para mantener la comunicación actualizada con los gestores técnicos administrativos sobre diferentes medidas a tomar de manera contractual frente a la situación por la pandemia, y activarlos como multiplicadores de la información con proveedores y contratistas.

- Durante el 2020 fue necesario suspender algunos contratos por la contingencia del COVID-19. En total fueron 7 contratos suspendidos entre los cuales se encuentran contratos de prestación de servicios técnicos, instalaciones, obras civiles, mantenimientos, entre otros.
- El convenio suscrito con Cámara de Comercio de Manizales, a través del cual se ejecuta el Programa de Desarrollo de Proveedores, tuvo que ser prorrogado, lo anterior obedece al nuevo esquema de trabajo, donde se requirió el desarrollo de nuevas actividades para alcanzar los objetivos propuestos en el convenio. Por tema

de pandemia, el cronograma se afectó ya que muchas actividades originalmente presenciales fue necesario desarrollarlas de manera virtual. Durante el período 2021 se espera terminar con las siguientes etapas: convocatoria empresas solucionadoras, selección solucionadores, sesiones de formación, presentación, propuesta y negociación.

- Los eventos 2020 programados con proveedores y contratistas se realizaron de manera virtual y no de manera presencial como siempre se habían realizado. Igualmente, la difusión de boletines y comunicados se realizaron de manera virtual debido a la contingencia de la pandemia. A pesar de lo anterior, la interacción con este grupo de interés se mantuvo, permitiendo la actualización permanente y la relación activa con proveedores y contratistas.

de contratación, administración y liquidación de contratos.

- Terminar con las siguientes etapas del Programa de Desarrollo de Proveedores: convocatoria empresas solucionadoras, selección solucionadores, sesiones de formación, presentación propuesta y negociación, con una relación de alianza estratégica y compromiso con la innovación.
- Elaboración de diseño instruccional, metodología y mapa de

conocimiento, para implementar programa de capacitación integral para requeridores y gestores técnicos administrativos.

- Llevar a cabo el prototipo de contratación con el acompañamiento de Confluye y la participación de las diferentes áreas, subgerencias y roles definidos. Este prototipo busca fortalecer la integración de los actores, reconstruir el sentido y expectativas sobre la contratación y su impacto en la organización.

## 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.

### Metas/retos para 2021

- Continuar con la socialización a los trabajadores de CHEC del manual de administración de contratos como parte de la cadena de suministro

y reforzar los conocimientos en la Plataforma ARIBA. Con estas actividades de formación se espera mejorar los tiempos en el proceso

TOTAL, CONTRATACIÓN CHEC (Compra menor, Compra mayor y renovaciones de contratos)			
	2020	2019	2018
Número de Contratos	1 226	1 193	1 474
Valor COP Millones	131 023	135 954	115 968



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 2020, 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.

### Contratación por Tipo:

La contratación en CHEC, para la adquisición de bienes y servicios, está enmarcada en cinco (5) 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 (pedidos a demanda, según necesidad), que tiene este último que contrasta directamente con la certeza en el bien o producto, entrega específica 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.

### Valor Contratación CHEC

Valor Contratación CHEC COP Millones							
Valor contratos COP Millones			Valor Renovaciones COP Millones				
	2020	2019	2018		2020	2019	2018
Prestación de servicios	48 540	75 432	34 715	Prestación de servicios	44 019	21 071	35 672
Obra pública	13 673	1 740	11 751	Obra pública	0	9 020	0
Suministro	6 928	15 133	19 761	Suministro	7 421	6 083	4 960
Orden de compra	5 982	4 820	3 588	Orden de compra	0	0	0
Compra de bienes muebles	4 321	2 170	3 644	Compra de bienes muebles	0	0	0
Consultoría	139	485	1 475	Consultoría	0	0	400
<b>TOTAL</b>	<b>79 583</b>	<b>99 780</b>	<b>74 934</b>	<b>TOTAL</b>	<b>51 439</b>	<b>36 174</b>	<b>41 032</b>

Contratación por Tipo							
Número de contratos nuevos			Número de renovaciones				
	2020	2019	2018		2020	2019	2018
Orden de compra	969	933	1	Orden de compra	0	0	0
Prestación de servicios	84	133	110	Prestación de servicios	90	54	79
Obra pública	29	2	5	Obra pública	0	3	0
Suministro	29	33	41	Suministro	19	21	20
Compra de bienes muebles	5	12	21	Compra de bienes muebles	0	0	0
Consultoría	1	2	3	Consultoría	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1 117</b>	<b>1 115</b>	<b>181</b>	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

GRI: 204-1

### Contratación por procedencia:

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 2020 fomentamos el desarrollo económico al establecer contratos con 568 empresas por valor de COP 131 023 millones, con alcance nacional el 67,07%, local 29,12%, regional 2,76% e internacional de 1,04%.

GRI: 204-1

### Procedencia de la contratación por valor

Procedencia	2020		2019		2018	
	COP millones	%	COP millones	%	COP millones	%
Nacional	87 878	67,07%	72 451	53,29%	78 158	67,40%
Local	38 156	29,12%	42 319	31,13%	27 176	23,43%
Regional	3 622	2,76%	4 395	3,23%	3 859	3,33%
Internacional	1 366	1,04%	16 790	12,35%	6 774	5,84%
<b>Total general</b>	<b>131 023</b>	<b>100%</b>	<b>135 955</b>	<b>100%</b>	<b>115 967</b>	<b>100%</b>

### Procedencia de la contratación por Número de Contratos Celebrado

Procedencia	2020		2019		2018	
	#	%	#	%	#	%
Nacional	884	72,10%	884	74,10%	956	64,86%
Local	244	19,90%	197	16,51%	410	27,82%
Regional	96	7,83%	105	8,80%	105	7,12%
Internacional	2	0,16%	7	0,59%	3	0,20%
<b>Total general</b>	<b>1 226</b>	<b>100%</b>	<b>1 193</b>	<b>100%</b>	<b>1 474</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:

En el 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						
Modalidad	2020		2019		2018	
	COP millones	#	COP millones	#	COP millones	#
Solicitud pública de ofertas	74 262	161	62 606	108	52 560	129
Solicitud única de ofertas	49 947	95	30 678	72	14 390	47
Solicitud privada de ofertas	144	1	1 675	3	4 397	4
<b>Total general</b>	<b>124 353</b>	<b>257</b>	<b>94 959</b>	<b>182</b>	<b>71 347</b>	<b>180</b>

CHEC, en el año 2020, adelantó un total de 161 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 o iguales a 100 SMLMV CHEC, ejecuta la contratación a través de Órdenes de Compra que se expiden previo proceso simplificado de selección de contratista.

### Ajustes a la contratación:

Modificaciones en la contratación						
Contratos	2020		2019		2018	
	COP millones	#	COP millones	#	COP millones	#
Modificados por plazo	N.A.	5	N.A.	36	N.A.	44
Modificados por valor	1 718	54	12 654	71	9 198	71
Modificados por plazo y valor	5 710	3	2 239	22	2 895	23
Modificados por "Otro sí"	N.A.	36	N.A.	25	N.A.	33

Adendas y renovaciones en la contratación						
Adendas y renovaciones	2020		2019		2018	
	COP millones	#	COP millones	#	COP millones	#
Adendas totales en los procesos de contratación	N.A.	70	N.A.	78	N.A.	93
Renovaciones	51 439	109	36 174	78	41 033	100
Procesos declarados desiertos	N.A.	3	N.A.	8	N.A.	20
Procesos terminados	N.A.	2	N.A.	5	N.A.	8

Multas en la contratación:



# 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.

GRI: 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 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 gestión técnica-administrativa 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 gestión técnica-administrativa la cual es ejercida por un gestor designado 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, compraventa y suministro, por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2020, se evaluaron 148 contratos en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación que en dicha vigencia cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2020 se reportan como evaluados.

Indicador	2020		2019		2018	
	#	%	#	%	#	%
Nuevos contratistas con los que la organización ha entablado relaciones en el período con respecto al período anterior.	410	28,93%	318	96,30%	162	18,25%
Nuevos contratistas, con respecto al período anterior, que se examinaron en función de criterios relacionados con las prácticas laborales y la repercusión social.	104	41,54%	74	5,71%	70	-1,41%

Indicador	2020	2019	2018
	Número de contratistas cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.	114	195
Número de contratistas que se han identificado que tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales.	114	146	103
Número de contratistas con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.	0	0	1
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.	1	0	0
Número de contratistas cuyo impacto social se ha evaluado.	114	195	160
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 cuales 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 gestorías técnicas-administrativas que hacen algunos 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:

- a) Un día completo de trabajo equivale a 8 horas.
- b) Una semana de trabajo equivale a 48 horas.

- c) Un mes de trabajo equivale a 192 horas.
- d) 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.



### GRI: 202-1

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 2020 se presentaron inconvenientes con dos de nuestros contratistas por no realizar los pagos de salarios y prestaciones de acuerdo con lo establecido legal y contractualmente, por lo cual se tomaron las medidas contractuales y legales a que hubo lugar. Así mismo, teniendo en cuenta los riesgos existentes por solidaridad laboral, CHEC procedió a realizar algunos de los pagos para posteriormente hacer reclamaciones a través de las aseguradoras.

## 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.

Dentro de la contratación de CHEC, no se ha encontrado en ningún momento, un riesgo latente de trabajo infantil, así como tampoco de exposición a trabajos peligrosos a dicha población ni se han reportado casos o denuncias formales a través de la gestoría técnica-administrativa o canales establecidos por la empresa.

**GRI:** 408-1 409-1

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.

**GRI:** 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 en materia laboral.

En tal sentido, no existen orientaciones o políticas para proveedores que restrinjan el derecho de libre asociación. 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 2020, en CHEC no se reportaron casos o denuncias formales

a través de las gestorías técnicas-administrativas o canales establecidos por la empresa.

**GRI:** 412-3

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 en materia de Derechos Humanos. En tal sentido, se aclara que los 257 contratos celebrados (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 gestoría técnica-administrativa en cumplimiento con lo expuesto en el código de conducta del Grupo EPM. 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.

**GRI:** 410-1

Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, 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 2020, reentrenados en su totalidad en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico. Adicionalmente se realizaron acciones de sensibilización y capacitación en sitio, haciendo uso de herramientas didácticas para tal fin, lo que generó en el año 2020 un incremento en las horas de formación en materia de seguridad.

### Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad CHEC

Indicador	2020	2019	2018
Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).	138	138	125
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.	11	4	2

Para el año 2020 el programa “Alianza de las Empresas contra el Fraude” se unificó con el programa “Frente de Seguridad Empresarial” que tiene relación entre la Policía Nacional y las empresas de Caldas y Risaralda.

De otro lado, en el período 2020 se suscribió un convenio con el Ejército

Nacional, este convenio va desde noviembre 2020 y finaliza en julio de 2022.

Por un plan de ahorro y optimización de recursos, se terminaron temporalmente los convenios que se tenían con la Policía Nacional.

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.

## 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 2020, se llevó a cabo el Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual fue realizado con la participación de todas las filiales del Grupo en Colombia y con la novedad que se realizó por primera vez de manera virtual por la plataforma teams; en dicho espacio se contó con la asistencia de 80 participantes en donde

CHEC moderó e interactuó con este grupo de interés en temas como:

- 🔗 El programa de desarrollo de proveedores en convenio con Cámara de Comercio de Manizales.
- 🔗 Compromisos empresariales en DDHH.
- 🔗 Entrega de bienes en almacenes.

## 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 gestoría técnica-administrativa 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

## 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



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 de 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. En el año 2020, se intervinieron 62 contratos considerados críticos para el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, definidos como aquellos que hacen parte de las actividades propias del negocio, tales como: mano de obra, actividades que se realizan dentro de las instalaciones o en la infraestructura de la empresa. Adicionalmente a los aspectos relacionados con el seguimiento al SG SST, se verificó la definición y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para la prevención y contención del coronavirus COVID-19.

### Capacitación en salud y seguridad a trabajadores de contratistas CHEC



Indicadores	2020	2019	2018
Horas de capacitación	830	1 240	883
Total horas / hombre capacitado	2	4	3
Total personal capacitado	390	542	270

## 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 2020 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.

# 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 gestorías técnicas-administrativas.

GRI: 205-3

## Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Para la vigencia 2020 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 los gestores técnico-administrativos, 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 2082 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

### Aspecto: Contratistas Evaluados en Materia Ambiental

Aspectos	2020		2019		2018	
	#	%	#	%	#	%
Nuevos contratistas con los que la organización ha entablado relaciones en el período con respecto al período anterior.	410	29%	318	69,74%	162	41,22%
Nuevos contratistas, con respecto al período anterior, que se examinaron en función de impacto ambiental	410	100%	318	100%	162	100%

hacen a todos los proveedores que se presentan a los procesos de contratación, sea de mayor o menor cuantía.

Línea telefónica: **018000522955**

Registro en página web del incidente:



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:

Contacto Transparente:

[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)

septiembre con proveedores regionales y nacionales (inscritos y no inscritos) del grupo EPM.

En el evento se brindó capacitación general al grupo de interés en los siguientes temas:

- Ⓞ Acontecer empresarial: Como va nuestra empresa.

- Ⓞ Seguridad y salud en el trabajo: SST y la nueva evaluación de desempeño. Protocolos de seguridad COVID-19.

- Ⓞ Registro Ariba: Procedimiento para el registro en el sistema de información, bondades de estar registrado en la plataforma.

- Ⓞ Charla externa: ¿Cómo enfrentar la incertidumbre ante el futuro emergente?.

## INICIATIVAS PARA LA COMUNICACIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Durante el 2020, se llevaron a cabo los siguientes espacios para la comunicación y relacionamiento con proveedores y contratistas:

### 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 contribuir al aseguramiento del abastecimiento

de bienes y servicios, fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. Para este año, CHEC al Día se realizó por primera vez de manera virtual por la plataforma teams. El encuentro se realizó el 29 de

Inversión e Impactados	2020	2019	2018
Personas beneficiadas	170	164	93
Inversión COP millones	1,1	0,9	0,8

### 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. Este evento se realizó de una manera diferente, ya que el evento quedó incluido dentro del Encuentro Anual de

Proveedores y Contratista Grupo EPM, el cual fue realizado con la participación de todas las filiales del Grupo en Colombia.

El encuentro se realizó el 11,12 y 13 de noviembre, algunos de los temas tratados fueron:

- 🔗 Economía circular Grupo EPM.
- 🔗 La importancia de los estudios de mercado en los procesos de compras y contratación.
- 🔗 Los sistemas que soportan la contratación.
- 🔗 Iniciativas para desarrollar proveedores en el Grupo EPM.
- 🔗 Los mitos y realidades en Salud y Seguridad en el trabajo.

por cada filial, en sala CHEC tuvimos la participación de aproximadamente 80 proveedores y contratistas. Este fue un encuentro de 2 horas donde CHEC moderó e interactuó con este grupo de interés en temas como:

- 🔗 El programa de desarrollo de proveedores en convenio con Cámara de Comercio de Manizales.
- 🔗 Compromisos empresariales en DDHH.
- 🔗 Entrega de bienes en almacenes.

El 13 de noviembre se desarrolló un espacio

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.

Para este año, el Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas se realizó por primera vez de manera virtual por la plataforma teams. El encuentro se realizó

el 11 de diciembre con la participación de 242 proveedores regionales y nacionales del grupo EPM.

Para esta versión, se trataron los siguientes temas:

- 🔗 Proyectos de transmisión y distribución de energía.
- 🔗 Proyectos de Generación de energía.
- 🔗 Plan de contratación 2021.
- 🔗 Charla externa: Salud mental en tiempo de COVID-19.

Inversión e Impactados	2020	2019	2018
Personas beneficiadas	N.A.	49	67
Inversión COP millones	N.A.	6	10,2

Inversión e Impactados	2020	2019	2018
Personas beneficiadas	242	139	112
Inversión COP millones	N.A.	3,4	1,8

## 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



# 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 para 2020

- Realizar un trabajo conjunto con los negocios con el fin de depurar los inventarios inmovilizados y con baja rotación, gestionando las bajas de materiales que no cumplen por obsolescencia o deterioro.
- 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 JDE) para mejorar los niveles de inventario y la disponibilidad del mismo.
- Empezar a administrar los bienes que se compran en CHEC como "No inventariables" para mejorar el control de los mismos y así optimizar recursos financieros de las diferentes áreas de trabajo.

## Principales Logros/resultados 2020

- En un trabajo colaborativo con los negocios se logró reducir un 8% del inmovilizado en todo CHEC correspondiente a COP 460 408 455 y en el inmovilizado por bodega, es decir, el que es inmovilizado en una o varias bodegas, pero tiene rotación en otras se disminuyó el 30%.
- Adicionalmente, se implementó la ficha técnica para el inmovilizado necesario para determinar qué materiales realmente se deben marcar con este criterio y poder hacer seguimiento a dichos materiales y una depuración constante.
- Se trabajó en el diseño de una herramienta que permitirá tener diferentes tableros de control para el reabastecimiento de materiales, si bien no se tiene la totalidad de la misma ya se tiene el Datamart con toda la información que se requiere.
- Se inició el despacho paletizado de materiales a las bodegas de zona, permitiendo agilidad en los cargues y descargues de materiales.
- Además, se contribuyó con la implementación del modelo unificado de planeación y presupuestación que permite tener una visión unificada, tomando acciones oportunas en el abastecimiento de materiales por sus seguimientos.
- Se logró la sensibilización y capacitación del personal impactado, además de la parametrización en el sistema de información para aprovechar el cierre de año para las migraciones correspondientes.
- Si bien no se empezó con la administración de los bienes "No inventariables", se presupuestó para el 2021 todos los recursos que se requieren para la implementación, adicionalmente se iniciaron las parametrizaciones, perfiles y definiciones de dicha bodega de control.



**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- ⌚ Dificultades en la logística de recepción y despacho de materiales para la prestación del servicio ocasionadas por la pandemia.
- ⌚ Restricciones en las capacidades de almacenamiento, que llegaron al límite después de prever un posible desabastecimiento en algunos materiales.
- ⌚ Mayor dedicación a la operación contingente y menor espacio para la gestión de temas estratégicos, iniciativas y nuevos proyectos.
- ⌚ Disminución de las devoluciones de materiales inservibles, lo cual ha disminuido el ingreso que tenemos por ventas de excedentes y dejó subejecutados los contratos de aprovechamiento.
- ⌚ Disparidad en los horarios de procesos operativos de soporte (Laboratorios, Archivo, otros) que dificultó las operaciones que se hacen en conjunto.
- ⌚ Dificultad para el acompañamiento y verificaciones de las bodegas de zona por las restricciones en los desplazamientos durante la pandemia.
- ⌚ Restricciones de trabajo en parte del personal por comorbilidades y aislamientos preventivos u obligatorios por contagios por COVID-19.

- ⌚ Implementar la bodega de control para la recepción de todos los materiales “No Inventariables” y diseñar políticas y procedimientos para la administración de los mismos.
- ⌚ Implementar una herramienta que nos permita documentar los estándares de pesos, dimensiones y unidades de empaque, para anticiparnos en los espacios para la recepción y cubicar los requerimientos de transporte.
- ⌚ Potencializar las bodegas de zona para fortalecer el relacionamiento con los negocios y mejorar el servicio en zonas para otros equipos de trabajo.
- ⌚ Evaluar la modalidad de administración de los almacenes de plantas.

**Indicadores de gestión**

Indicador	Unidad de medida	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado 2020
Rotación de Inventarios	Número de veces	1,22	1,24	0,98	0,93	0,98
Conformidad de Inventario	%	99,96%	97,50%	100%	97,50%	99,43%

**Iniciativas**

**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 para 2021**

- ⌚ Implementar un modelo de analítica de datos para la herramienta de reabastecimiento.
- ⌚ Implementación de subastas electrónicas para las ventas de excedentes que nos permitan obtener mejores beneficios.



**Metas/retos para 2020**

- Presupuestar los recursos necesarios para la implementación de la administración unificada.
- Plantear e implementar un mecanismo de administración y control.

**Principales Logros/resultados 2020**

- Se identificaron las bodegas y bienes no inventariables que tienen los negocios.
- Se exploraron las posibilidades que se tienen a través del sistema de información para la administración unificada.
- Se obtuvo el presupuesto para la construcción de la nueva bodega que se requiere para la administración unificada en el 2021.
- Se parametrizó el perfil que se requiere para la administración de la bodega de control.
- Se aprobó la inclusión de plazas temporales para complementar el trabajo de dicha bodega en el 2021.
- Se configuró el sistema de información para poder soportar la administración de los bienes a través de la bodega de control.

**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- Dedicación a la operación contingente por la pandemia que implicó tener menor disponibilidad para el trabajo de este proyecto.

**Metas/retos para 2021**

- Centralizar la administración de materiales no inventariables, herramientas de utilización periódica y sustancias especiales por parte del equipo de trabajo de Almacenes.



**Proyecto gestión de inmovilizados y baja rotación**

Con esta iniciativa se busca gestionar el material de CHEC que no ha tenido movimiento en el transcurso de un año o más, o que tiene muy poco consumo durante el año. En su alcance incluye todas las gestiones que se realizan con personal interno de la organización, dueños del material, para que se dispusiera lo inmovilizado y de baja

rotación, teniendo en cuenta disposición de dichos materiales para su consumo o darlos de baja, esta gestión impacta las operaciones de las áreas de Distribución, Generación, Gestión Comercial y Subestaciones y Líneas, que tuvieron materiales inmovilizados y de baja rotación

**Metas/retos para 2020**

- Gestionar un 10% del material inmovilizado de CHEC.
- Depurar el material obsoleto de los almacenes que gestiona el proceso de administración de inventarios.

**Principales Logros/resultados 2020**

- Se disminuye el valor del inmovilizado total de CHEC en un 8% correspondiente a COP 460 408 455. En el inmovilizado por bodega, es decir, el que es inmovilizado en una o varias bodegas, pero tiene rotación en otras; se disminuyó el 30% correspondiente a una reducción de COP 2 908 674 781.

**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- Dificultad logística para la revisión de materiales inmovilizados.

**Metas/retos para 2021**

- Gestionar un 10% del material inmovilizado de CHEC.



**Proyecto para la Implementación de Herramienta de Reabastecimiento**

Con esta iniciativa se busca implementar técnicas de pronóstico en las actividades que componen la cadena de suministro, a través de Machine Learning (Aprendizaje automatizado) y analítica de datos; especialmente aplicado a la demanda de material eléctrico. La iniciativa está direccionada principalmente a los materiales asociados a la prestación

del servicio más no a los materiales de proyectos. En su alcance se busca Establecer un nuevo modelo basado en técnicas de analítica de datos para estimar las necesidades reales de material y ser insumo en la toma de decisiones y establecer la cantidad requerida en la reposición de stock.

**Metas/retos para 2020**

- Implementar un modelo de analítica de datos para la herramienta de reabastecimiento.



**Principales Logros/resultados 2020**

- Vinculación de la iniciativa a la generación de valor a través de los datos.
- Asignación de recursos técnicos y de personal para desarrollar la iniciativa.
- Migración de datos del aplicativo JDE al DataMart a través de interfase.
- Configuración del modelo de datos ET para la transformación de datos en información.
- Simulación inicial de informes generados a través de PowerBI.

**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- Comprensión de la lógica del modelo actual para parametrizarla en la herramienta propuesta.
- Suspensión del desarrollo de la iniciativa debido al direccionamiento de los recursos para atender aspectos relacionados con la pandemia.

**Metas/retos para 2021**

- Reactivar la iniciativa para continuar con la fase de pruebas y lograr su implementación final.



# Iniciativa para la construcción de hojas de vida del inmovilizado necesario

Con esta iniciativa se busca identificar, caracterizar y realizar seguimiento a los bienes que se encuentran dentro de los inventarios de la empresa y que actualmente se encuentran como inmovilizados necesarios. En su alcance aplica para los bienes distribuidos en las

diferentes regiones de influencia CHEC (Estación Uribe, Plantas Ínsula, Esmeralda y San Francisco, Planta Termodorada), y que están marcados como Inmovilizado Necesario en el sistema de información. No aplica para los inventarios en poder de contratistas.

**Metas/retos para 2020**

- Construir una guía que permita abordar la caracterización.
- Alimentar las hojas de vida con la información requerida de los inmovilizados necesarios.

**Principales Logros/resultados 2020**

- Se logró integrar a los diferentes negocios de la empresa en torno a la caracterización y toma de decisiones.
- Se definió una matriz para los criterios que definen si un bien inmovilizado es necesario o no.
- Se construyó una hoja de ruta para monitorear los inventarios inmovilizados pero que son necesarios para la operación de los negocios.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Restricciones de desplazamiento debido a la emergencia presentada por el COVID-19.



### Metas/retos para 2021

- Vincular la implementación de las hojas de vida desde la catalogación de los bienes.
- Continuar con el seguimiento a los bienes matriculados como inmovilizados necesarios.



## 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

## 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.



## EVALUACIÓN



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.

### Reclamaciones frente a prácticas laborales

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el período 2020 se presentaron dos (2) reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa.

#### Mecanismos de reclamación en materia de prácticas laborales



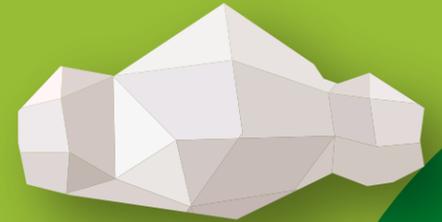
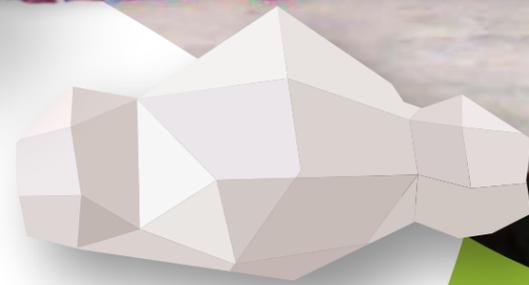
##### Indicador

	2020	2019	2018
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 período objeto de la memoria.	2	4	2
b. Indique cuántas de las reclamaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se abordaron en el período objeto de la memoria.</li> <li>• Se resolvieron en el período objeto de la memoria.</li> </ul>	2	4	2
c. Indique el número de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se presentaron antes del período objeto de la memoria y se resolvieron en dicho período.	0	0	0



# Derechos Humanos

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.



**Énfasis de Gestión:**

- Gestión Predial
- Trabajo decente en la Cadena de suministro

SDG icons: 5 IGUALDAD DE GÉNERO, 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES, 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS.

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. 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.

**GRI:** 103-01

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.

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 que como las neveras, 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 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.

Por tal razón, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- 🔗 Normatividad colombiana
- 🔗 Direccionamiento estratégico CHEC-Grupo EPM.
- 🔗 Políticas Empresariales
- 🔗 [Política de Gestión Integral CHEC](#)
- 🔗 [Política ambiental y de RSE](#)
- 🔗 [Política de DDHH](#)
- 🔗 [Política de Gestión del Talento Humano CHEC](#)
- 🔗 [Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas \(P&C\) CHEC](#)
- 🔗 [Código de Conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM](#)

## GESTIÓN

### Retos-Metas-Indicadores

 Reto(s) 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)
Formular y diseñar un mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH	Propuesta de Canal atento a DDHH formulada y diseñada al 100%	Se culminó con el diagnóstico y diseño de un canal atento a DDHH.
Formalizar e implementar la Guía Institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos del Grupo EPM	Guía de Relacionamiento con formalizada al 100% en procesos de empresa	Se incorporó y comunicó formalmente a los grupos de interés, la Guía de Relacionamiento con Comunidades Étnicas del Grupo EPM, en el desarrollo de procesos de acompañamiento social y relacionamiento de en las operaciones de la empresa.
Participación empresarial en la iniciativa Sello Equipares	Convenio de participación formalizado al 100%	Se firmó un acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de la iniciativa Equipares, con el fin de unir esfuerzos para fortalecer el trabajo en inclusión laboral, equidad, acoso laboral y sexual y conciliación vida laboral – vida personal.
Elaborar diagnóstico en DDHH para la cadena de suministro de CHEC con base en la iniciativa Guías Colombia	Diagnóstico en DDHH realizado al 100%	En conjunto con la Secretaría Técnica de Guías Colombia - Fundación Ideas para la Paz (FIP), se realizó el autodiagnóstico en DDHH para la cadena de suministro de CHEC, obteniendo una serie de recomendaciones para el cierre de brechas y gestión de debida diligencia las cuales serán implementadas a partir del año 2021.
Reto(s) 2021		
Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH.		
Diseñar plan e implementar acciones derivadas de Autodiagnóstico Guías Colombia en DDHH para la Cadena de Suministro		

**Reto(s) 2021**

En relación a la participación de la iniciativa Sello Equipares, adelantar las acciones pertinentes para consolidar autodiagnóstico de empresa; así como para el diseño y puesta en marcha de acciones requeridas por el consultor según cronograma establecido

**Énfasis de Gestión**

**Principales Iniciativas**

**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.

- [Gestión de riesgos en derechos humanos](#)
- [Capacitación en derechos humanos](#)
- [Comunicación y promoción de los derechos Humanos](#)
- [Gestión con comunidades étnicas](#)
- [DDHH en proyectos](#)
- [Gestión predial CHEC:](#)
- [Trabajo decente en cadena de suministro:](#)
- [DDHH en iniciativas comunitarias](#)
- [Mecanismos de denuncia](#)

**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.

- [Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas](#)
- [Condiciones salariales y laborales CHEC](#)
- [Relaciones laborales en CHEC](#)

**Medio Ambiente**

**Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

- [Tema material: Agua y biodiversidad](#)
- [Tema material: Estrategia climática](#)

**Énfasis de Gestión**

**Principales Iniciativas**

**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

- [Tema material: Transparencia y acciones para evitar la corrupción](#)
- [Tema material: Informe de gobierno corporativo](#)

**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 de la empresa. y cualquier otra entidad estatal o no estatal conectada directamente con sus operaciones de negocios, productos o servicios.
- 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

Anualmente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos en DDHH, en 2020 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**

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 digno	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.

410-1, 412-2 **GRI:**

# CAPACITACIÓN EN DDHH

## Formación en DDHH



Número de horas destinados a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos\*

Porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos

Para el año 2020, se impactaron 112 trabajadores brindando un total de 244 horas en temas de formación relacionados con los Derechos Humanos, el número de personas impactadas y horas invertidas por formaciones en DDHH, aumentó respecto al año 2020, debido a que se realizaron eventos virtuales de carácter masivo como lo fue el 1° Foro de Derechos Humanos y empresa con alcance a EPM y sus empresas filiales nacionales e internacionales; así mismo se contabilizaron como procesos de formación en DDHH, aquellas acciones y actividades enfocadas al desarrollo de temas conexos como lo son Salud y seguridad en el trabajo, diversidad, Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, entre otros.



Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, 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 2020, reentrenados en su totalidad en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico. Adicionalmente se realizaron acciones de sensibilización y capacitación en sitio, haciendo uso de herramientas didácticas para tal fin, lo que generó en el año 2020 un incremento en las horas de formación en materia de seguridad.

### Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad CHEC



Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).

Porcentaje del personal de seguridad capacitado en Derechos Humanos.

Número de horas de formación impartidas en Derechos Humanos al personal de seguridad.

## COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:

Con base en el plan empresarial de Derechos Humanos en 2020, se comunicó y socializaron a grupos de interés internos y externos a través de comunicaciones internas (correos electrónicos) y redes sociales, diferentes mensajes en relación con la gestión y promoción de los DDHH.

CHEC Grupo EPM, cuenta con compromisos voluntarios de talla nacional e internacional

PONGÁMOSLE SENTIDO



El Sector Eléctrico Colombiano, es consciente de su importancia para el desarrollo del país, su impacto en la economía y su responsabilidad al prestar un servicio público esencial. Es por esto que, CHEC Grupo EPM, siendo coherente con su modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se adhirió el 5 de enero de 2009, a la iniciativa del Pacto Global, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A través de este pacto, la empresa se comprometió con principios universalmente aceptados, en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). De igual forma, CHEC ha asumido otros compromisos voluntarios relacionados con la sostenibilidad, como lo son el Acuerdo por la Sostenibilidad de ANDESCO, el compromiso con la iniciativa Acción Colectiva por la transparencia y Ética de las empresas del sector, las cuales buscan fortalecer y movilizar la capacidad de las empresas del sector, para influir en la construcción de modelos de negocios éticos, inspiradores de prácticas innovadoras y responsables en su cadena de valor y grupos de interés en general. De este modo, CHEC se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre un modelo que fortalezca el progreso económico y social que respete los límites ambientales, así como en desarrollar y mantener un proceso colaborativo de cooperación con otros actores para fortalecer el liderazgo del Sector en materia de sostenibilidad, asumiendo los compromisos y prácticas empresariales colaborativas, con el propósito de aportar a la armonía de la vida por un mundo mejor.



# GESTIÓN CON COMUNIDADES ÉTNICAS (INDÍGENAS - AFRODESCENDIENTES)

GRI:  
411-1  
413-1  
413-2

## 🌀 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 11 resguardos indígenas legalmente constituidos (Caldas: 6 resguardos, Risaralda: 5 Resguardos), 11 asentamientos y parcialidades indígenas, 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.

Durante la vigencia 2020 el acompañamiento socioambiental se centró especialmente en la viabilización de acciones técnicas, gestión de permisos para el ingreso de personal técnico a las comunidades indígenas, dadas las restricciones de ingreso a su territorio, como

medida de prevención establecida ante posibles contagios producto del COVID-19. De igual manera, se realizó la difusión de información relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, entre estos los boletines informativos empresariales, el decreto 517 de 2020 con los alivios económicos transitorios relacionados con la prestación del servicio, dicha información se suministró a través de medios virtuales (vía telefónica - WhatsApp- Correo electrónico). Lo anterior se realizó específicamente en los siguientes municipios:

- 🌀 Riosucio: Resguardos San Lorenzo, Escopetera y Pirza, Cañamomo Lomapieta y Nuestra Señora de la Montaña.
- 🌀 Marsella: Resguardos Altamira y Suratena.
- 🌀 Pueblo Rico: Resguardos Unificado Chamí y Gitó Dokabu.
- 🌀 Belalcázar: Resguardo Totumal
- 🌀 Mistrató: Resguardo Unificado Chamí.

Es importante mencionar, que gracias al relacionamiento permanente que se ha construido en años anteriores con las comunidades étnicas del área de influencia CHEC, se logró que las autoridades indígenas presentes en el territorio, fueran flexibles y apoyaran las necesidades de la empresa.

De igual forma durante el año 2020 no se presentaron 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.

## 🌀 Guía institucional para el relacionamiento y el diálogo Intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos del Grupo EPM:

GRI:  
EU-24

En relación con la incorporación formal de la guía de relacionamiento con comunidades étnicas en CHEC, este hito se cumple al 100% con el desarrollo de las siguientes actividades:

- 🌀 Presentación de la Guía de relacionamiento por parte de la Gerencia de Desarrollo Sostenible en comité de Gerencia de CHEC y solicitud de su incorporación formal.
- 🌀 Presentación y socialización de la Guía por parte de la Gerencia de Desarrollo Sostenible en la RIC Social de CHEC a jefes, líderes, trabajadores y contratistas responsables de la Gestión social y educativa y el relacionamiento con comunidades y clientes en los negocios de Generación Distribución y el área comercial.

🌀 Incorporación formal dentro de la documentación del Sistema de Gestión Integral de CHEC en el proceso de Gestión Social y Educativa, como guía para la gestión y el desarrollo de actividades de dicho proceso.

🌀 Comunicación Interna de la incorporación de la guía a todos los trabajadores de la empresa a través de medios internos de comunicación (Correo empresarial – CHEC te Informa)

🌀 Comunicación externa de la guía a los grupos de interés por parte del Gerente General, para lo cual:

- Se publicó la guía en sitio web
- Se envió boletines de prensa a medios de comunicación

- Se elaboró pieza comunicativa para difusión (video donde el gerente da a conocer la guía).
- Se publicó video en redes sociales de la empresa donde el gerente da a conocer la guía
- Por motivos de restricción en la socialización a comunidades por COVID-19, a través de las estrategias de relacionamiento y comunicación definidas por la

empresa, se envió video, guía en PDF y link de acceso vía WhatsApp a líderes sociales, comunitarios y a líderes de resguardos indígenas presentes en el territorio.



### Comunicación para el Desarrollo: Fortalecimiento de las capacidades comunicativas con comunidades diferenciadas.

La alianza entre la Central Hidroeléctrica de Caldas Chec – Grupo EPM y la Universidad de Manizales, permite un proceso de formación denominado: Comunicación para el Desarrollo – Comunicación Intercultural, en el que se involucran comunidades étnicas de Risaralda y Caldas. En estos grupos de estudio participan niños, jóvenes, mujeres, excombatientes, docentes y líderes, quienes adquieren herramientas para fortalecer su identidad y unir las comunidades con mensajes de paz y reconciliación.

Este proceso de formación las comunidades reciben formación para mejorar sus habilidades comunicativas,

lo que les facilita resonar con su identidad cultural, sintonizarse con saberes ancestrales y difundir sus palabras, sus sonidos, sus imágenes en los territorios y motiva en los participantes la producción de contenidos propios y da a entender que los medios de comunicación no solo son para oír música y entretener, también, utilizándolos creativamente, impactan en beneficio de las comunidades y territorios. Es un logro reconocer el potencial de los indígenas y afros que se apropian de este espacio como escenario de paz.

En el marco del convenio, se profundiza en los contenidos para transmitir los saberes y fortalecer la unión de las comunidades. Este fortalecimiento se hace partiendo del

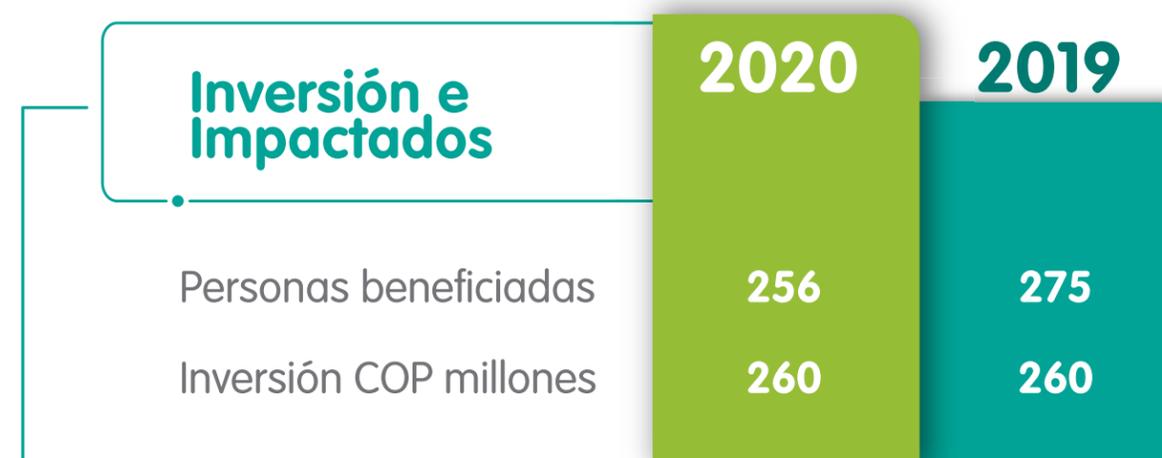
Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, que, desde el 2018 trabaja con:

- AFRO y mestizos: Colegio DOKABU (Pueblo Rico), Grupo Las Ferias (La Dorada)
- Indígenas: Institución Educativa San Lorenzo (Riosucio) - Bonafon-Escopetera Pirza - Resguardo Cañamomo Lomapieta (Riosucio) - Resguardo Unificado del Bajo San Juan / La Punta / Kundumi (Pueblo Rico)- Resguardo Embera Katío - Kemberde (Pueblo Rico) - Suratena (Marsella) IE El Águila (Belalcázar).
- Población con condición de vulnerabilidad: Casa de la Mujer (La Dorada) - Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen (La Dorada) Asociación Campesinos Afro (La Dorada) Institución Educativa Juan Pablo

- Comunidades vecinas: Asomultisanfrancisco (Chinchiná) - Institución Educativa El Trébol (Chinchiná) - Institución Educativa Naranjal (Chinchiná).
- Líderes Comunitarios: Encuentro de la Palabra (Riosucio) - Escuela de líderes de opinión (La Virginia) Colectivo Sueños 24/7 (Apía)

El proyecto, se destaca también por propiciar ejercicios de escritura creativa y para la paz, narrativas en tono poético que hablan de gestores y territorios, evidenciando la comunicación como experiencia transformadora de los propios proyectos de vida y de los comunitarios. Jóvenes que tienen su primera experiencia con la narrativa poética han adquirido habilidades y confianza suficientes para relatar otras miradas a sus raíces.

Con una inversión en 2020 de COP 260 millones se beneficiaron a 256 personas de diferentes comunidades étnicas de Caldas y risaralda.



# DDHH EN PROYECTOS

GRI: 413-1 413-2

## Gestión Social en el Desarrollo de Proyectos de Infraestructura

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 trámites 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 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.

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.



No obstante, como principales impactos de la gestión social se reconocen:

- 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.

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



En el año 2020 y dada la declaratoria de emergencia sanitaria, así como las medidas y restricciones adoptadas en los diferentes territorios donde CHEC hace presencia, desde la empresa se priorizó la contribución a la prevención y mitigación de impactos derivados del COVID – 19 por lo cual se planearon y ejecutaron las siguientes acciones:

- Construcción e implementación de protocolos de bioseguridad acordes a los contextos particulares de los proyectos en ejecución.
- Capacitación al equipo de trabajo CHEC, entrega de kit personal de bioseguridad y monitoreo diario del estado de salud del equipo de trabajo.
- Ubicación de señalética en cada uno de los espacios de trabajo con el fin de recordar la importancia de incorporar como hábito los protocolos de bioseguridad y ratificar la necesidad del compromiso individual para contribuir al cuidado de todos y del territorio.
- Gestión ambiental adecuada de los residuos generados en cada sitio de trabajo
- Verificación de los protocolos de bioseguridad diseñados por los equipos de trabajo contratistas y

acompañamiento en la radicación y aprobación por parte de la de Secretaria de Salud, de cada municipio en el cual se desarrollan proyectos de infraestructura, de acuerdo a lo definido en la Resolución 666 del 2020.

**Análisis de entorno:** En relación con el análisis del entorno, se realizó un monitoreo permanente de las disposiciones establecidas por las autoridades locales con el fin de mitigar la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 con el fin de analizar su incidencia en el desarrollo del proyecto, y definir e incluir en los planes de gestión de los componentes técnicos, ambientales, sociales y de salud y seguridad en el trabajo aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a los lineamientos normativos con ocasión de la pandemia.

**Información y Comunicación:** De igual forma por los aspectos derivados de la pandemia, se dieron cambios en los procesos de relacionamiento, dadas las limitaciones y restricciones frente al desarrollo de encuentros presenciales, siendo entonces necesario desde el acompañamiento social definir estrategias y medios de interacción con líderes y comunidad del área de influencia de los proyectos con el fin de compartir información relacionada sobre los planes técnicos y socio ambientales de los proyectos, realizar monitoreo de los entornos y continuar contribuyendo al fortalecimiento de la relación empresa comunidad.

Es por ello, que para la definición de las herramientas que se emplearían para llevar a cabo los procesos de información con los grupos de interés comunidad y estado, se indagaron sobre las posibilidades de accesibilidad de los actores sociales a el uso de redes sociales y plataformas de comunicación, encontrando que para los actores institucionales y comunitarios las llamadas telefónicas y el uso del aplicativo WhatsApp son los medios adecuados para informar los avances del proyecto desde todos los componentes y atender con oportunidad dudas e inquietudes frente al desarrollo de las obras de infraestructura.



## Acompañamiento en el trámite de legalización de servidumbres, requerido para cada uno de los proyectos, que permita la constitución oportuna de las mismas.

- Para el año 2020 no se adelantaron gestiones relacionadas al proceso de constitución de servidumbres, puesto que las obras electromecánicas se desarrollaron al interior de predios CHEC, específicamente subestaciones con infraestructura eléctrica ya instalada.

## Continuidad de los planes de Gestión social y fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés Estado y Comunidad presentes en cada una de las áreas de influencia.

- El relacionamiento con los grupos de interés logró permanecer con oportunidad y cercanía, aún en contexto de pandemia al hacer uso de otros medios de comunicación que los actores sociales e institucionales consideraron acordes y que lograban cumplir su objetivo de cercanía y confianza, de este modo se dio continuidad a un ejercicio participativo, dialógico e interactivo.

## 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.

- La consulta y reconocimiento de nuevos medios y estrategias para la comunicación e interacción con los grupos de interés a partir de tener en cuenta su accesibilidad y comodidad para el manejo de los mismos, se constituyó en una apuesta social que permitió movilizar procesos de relacionamiento desde los intereses en común y el compromiso con el territorio.

## Formulación y ejecución de proyectos de infraestructura eléctrica

Los proyectos de infraestructura eléctrica, desarrollados por el área en el año 2020, para los cuales se diseñaron e implementaron planes de gestión social, fueron:

En el año 2020, desde el proceso de Gestión de Proyectos de infraestructura y mejora operacional, se dio continuación a la ejecución de los proyectos del SDL 2019 – 2021, los cuales hacen parte del plan de inversiones regulatorio 2019 – 2021 presentado por CHEC a la CREG según resolución 015 de 2018, y a través de los cuales se logra cubrir las necesidades del sistema eléctrico nacional y local contribuyendo a la mejora operacional, al mejoramiento en la calidad del servicio y a la sostenibilidad de la región.

El plan de expansión que se encuentra en ejecución, consta de los siguientes proyectos:

- Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV
- Reposición transformador de potencia de subestación Regivit por un transformador autorregulado
- Reposición y Modernización subestación La Virginia 33/13,2 kV

- Normalización subestación Purnio 115 kV
- Normalización subestaciones Belalcázar y Viterbo 33 kV

La ejecución de dichos proyectos constituyó la puesta en servicio del proyecto “Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV” el 14 de noviembre de 2020, cumpliendo con la fecha reprogramada dada la suspensión de las obras civiles derivada de las restricciones impuestas por el Gobierno Nacional y las autoridades locales para contener el COVID-19, situación que constituyó un reto importante para el desarrollo de la etapa de ejecución de los demás proyectos, que finalizaron sus etapas de diseños durante el primer semestre del 2020, pues obligó al desplazamiento de las fechas de puesta en operación de los mismos, incluidos: “Puesta en servicio del proyecto “Reposición y Modernización subestación La Virginia 33/13,2 kV” y “Puesta en servicio del proyecto “Reposición transformador de potencia de subestación Regivit por un transformador autorregulado”, los cuales debieron ser reprogramados para 2021, no obstante, se obtuvieron los resultados esperados de acuerdo a los ajustes realizados para enfrentar con creces la situación derivada por la pandemia.

Para los proyectos “Normalización subestación Purnio 115Kv” y “Normalizaciones subestaciones Belalcázar y Viterbo 33kV”, continúan



desarrollándose las obras a las que da lugar cada uno de estos y para los cuales, los diseños requeridos, tanto electromecánicos como civiles fueron realizado con personal propio como los demás proyectos.

Durante el año 2020 también se lidero la ejecución del siguiente proyecto que no hace parte del plan de inversiones 2019 – 2021:

### “Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy”

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
	# personas planeadas	# de participantes	%	# Planes Projectados	#. Planes Ejecutados	%	
Proyectos							# Personas Impactadas
Tercer autotransformador trifásico 230/115/13,8 kV de 90 MVA en subestación Esmeralda	4	4	100%	1	1	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>

Apoyo al desarrollo local con Proyectos	% Contratación de mano de obra local		
Proyectos	# Personas contratadas	# Personas contratadas de la localidad	%
Proyecto Reposición y Modernización Subestación La Virginia 33/13,2 kV	50	29	58%
Proyecto Traslado Subestación Marquetalia 33/13,2 kV	28	11	38%
Proyecto Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado	36	3	8%
Proyecto Normalización subestación Purnio 115 kV	19	6	31%
Proyecto Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy – Subestación Purnio 115 Kv	0	0	0%
Proyecto Normalización Subestación Belalcázar – Viterbo 33kV	0	0	0%
<b>Total 2020</b>	<b>133</b>	<b>49</b>	<b>27%</b>

### GRI: 411-1 413-1 413-2

- 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 2020, 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



### 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.



### Situaciones de desplazamiento de personas en el desarrollo de actividades y proyectos

En el año 2020, 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.

### Reclamaciones de tipo social en Proyectos

Proyectos	# reclamaciones presentadas	# reclamaciones atendidas	%
Proyecto Reposición y Modernización Subestación La Virginia 33/13,2 kV	0	0	0
Proyecto Traslado Subestación Marquetalia 33/13,2 kV	0	0	0
Proyecto Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado	0	0	0
Proyecto Normalización subestación Purnio 115 kV	0	0	0
Proyecto Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy – Subestación Purnio 115 Kv	0	0	0
Proyecto Normalización Subestación Belalcázar – Viterbo 33kV	0	0	0
Proyecto Reposición y Modernización Subestación La Virginia 33/13,2 kV	0	0	0
<b>Total 2020</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Restricciones de acceso a territorios y disminución de espacios de socialización y relacionamiento presenciales, derivadas de la contingencia Sanitaria por COVID-19.



### Metas/retos para 2021

- Dar continuidad en la implementación de los planes de gestión social diseñados y estructurados para los proyectos que fueron reprogramados en 2020 por contingencia; así como los que se definan para la vigencia 2021.

# GESTIÓN PREDIAL CHEC

GRI: 413-1 413-2

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 querellas policivas, imposición de servidumbres; procesos reivindicatorios y querellas 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 2020.

Composición de los activos inmobiliarios CHEC	2020
Predios	241
Servidumbres conducción de energía eléctrica	539

## Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

GRI: 412-1

En su gestión durante el año 2020, 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:



AÑO	Nº	No. AVALÚO	DESCRIPCIÓN	ÁREA SOLICITANTE
2019	AV 8638		Especies Arbóreas Servidumbres Isa-Esmeralda	Subestaciones y Líneas
	AV 8647		Servidumbre Guarato	Subestaciones y Líneas
	AV 8672		Predio CHEC Antigua localidad Irra	Suministro y Soporte Admón
	AV 8692		Servidumbre Cable Aéreo-Predio la Betulia	Proyectos
	AV 8646		Servidumbre Aguas Lluvias Subestación Risaralda	Subestaciones y Líneas
	AV 8755		Prefactibilidad Proyectos Subestación Dorada Norte	Proyectos
2020	AV 8832		Conexión PCH Río Hondo	Proyectos
	AV 8833		Derivación Virginia ISA – Certegui – Viterbo 115 kV	Proyectos
	AV 8777		Proyecto "Nueva Subestación Molinos (MOL) 115/33/13,2 kV"	Proyectos
	AV 8832		Proyecto Nueva Línea Victoria – Purnio 115 kV	Proyectos
	AV 8862		Proyecto Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy – Subestación Purnio 115 Kv	Proyectos
	AV 8780		Lote San Bernardo II	Suministro y Soporte Admón

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 para la formulación y puesta en marcha de las iniciativas

propuestas por el área de Proyectos. Así como la 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

Año	Proyecto	Municipio	No. de predios solicitados	No. radicado
2019	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
	2020	Derivación Virginia ISA – Certegui – Viterbo 115 kV	Viterbo	2
Conexión PCH Río Hondo		Samaná	165	DSC1 - 202022625
Conexión PCH Río Hondo		Manzanares	43	DSC1 - 202022628
Conexión PCH Río Hondo		Marquetalia	26	DSC1 - 202022634
Conexión PCH Río Hondo		Norcasia	50	DSC1 - 202022639
Proyecto Nueva Línea Victoria – Purnio 115 kV		Victoria - La Dorada	39	DSC1 - 202022672

En otras actividades, se gestionaron derechos de petición y se dio respuesta a 53 solicitudes de información relacionados con activos inmobiliarios de CHEC de diferentes entidades y grupos de interés.

**Derechos de petición - solicitudes curadurías y Grupos de Interés**

Año	Solicitud	Cantidad
2019	Respuesta Derechos de Petición 33 kv-115 kv	14
	Respuesta Derechos de Petición 13,2 kv	20
	Respuesta a Curadorías	5
	Respuesta Diferentes Grupos de Interés	14
	<b>Total respuestas</b>	<b>53</b>
2020	Respuesta Derechos de Petición 33 kv-115 kv	24
	Respuesta Derechos de Petición 13,2 kv	16
	Respuesta a Curadorías	6
	Respuesta Diferentes Grupos de Interés	7
	<b>Total respuestas</b>	<b>53</b>

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.

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 gestión técnica-administrativa 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

**TRABAJO DECENTE 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 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



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 así:

- ⑥ 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.
- ⑥ 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.
- ⑥ El tercer momento de revisión es durante el inicio, ejecución y

terminación del contrato a través de la gestoría técnica-administrativa la cual es ejercida por un gestor designado 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, compraventa y suministro, por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2020, se evaluaron 148 contratos en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2020 que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2020 se reportan como evaluados.

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. A su vez, 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.

Como parte de los procesos de seguimiento y control de interventoría, que están asociados a la gestión en materia contractual, en el año 2020 se presentaron inconvenientes con dos contratistas por no realizar los pagos de salarios y prestaciones de acuerdo con lo establecido legal y contractualmente. Por lo anterior, CHEC procedió a realizar algunos de los pagos para posteriormente hacer reclamaciones a través de las aseguradoras.

**GRI:** 408-1, 409-1

Para la vigencia 2020, CHEC no ha identificado proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y de trabajo forzoso ni se ha encontrado en ningún momento, un riesgo latente de trabajo infantil, así como tampoco de exposición a trabajos peligrosos a dicha población ni se han reportado casos o denuncias formales a través de la gestoría técnica-administrativa o canales establecidos por la empresa. Esto se debe, en gran medida, a que a los contratos que son intensivos en mano de obra, se les hace seguimiento especial por medio de la gestoría técnica-administrativa. Dicho seguimiento consiste, pero no se limita

a, la solicitud de contratos de trabajo y constancia de vinculación de los mismos a la seguridad social, y a la verificación en campo de la composición de los grupos de trabajo.

**GRI:** 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 2020 en CHEC no se reportaron

casos o denuncias formales a través de las gestorías técnicas-administrativas o canales establecidos por la empresa.



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 en materia de Derechos Humanos. En tal sentido, se aclara que los 257 contratos celebrados (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 gestoría técnica-administrativa en cumplimiento con lo expuesto en el código de conducta del Grupo EPM. 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. 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 pérdidas de activos de la empresa.

Para el año 2020 el programa “Alianza de las Empresas contra el Fraude” se unificó con el programa “Frente de Seguridad Empresarial” que tiene relación entre la Policía Nacional y las empresas de Caldas y Risaralda.

De otro lado, en el período 2020 se suscribió un convenio con el Ejército Nacional, este convenio va desde noviembre 2020 y finaliza en julio de 2022.

Por un plan de ahorro y optimización de recursos, se terminaron temporalmente los convenios que se tenían con la Policía Nacional.

### 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 2020, se llevó a cabo el Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual fue realizado con la participación de todas las filiales del Grupo en Colombia y con la novedad que se realizó por primera vez de manera virtual por la plataforma teams; en dicho espacio se contó con la asistencia de 80 participantes en donde CHEC moderó e interactuó con este grupo de interés en temas como:

- El programa de desarrollo de proveedores en convenio con Cámara de Comercio de Manizales
- Compromisos empresariales en DDHH
- Entrega de bienes en almacenes

### Canal atento a DDHH:

Con el acompañamiento del Grupo EPM y a partir de la herramienta propuesta por Guías Colombia, en el año 2020 se llevó a cabo un diagnóstico de los canales de atención en CHEC con el fin de identificar y evaluar la pertinencia de diseñar e implementar un Canal Atento a DDHH. Agotada la etapa de diagnóstico, en la cual se evidenció la necesidad de crear un canal atento para Cadena de Suministro, se hizo cronograma de las diferentes actividades y se realizó la tipificación de quejas. Esta información quedó plasmada en dos informes con la propuesta de diseño del canal. Posteriormente por parte de la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM, se realizó la presentación del informe diagnóstico y su propuesta de implementación ante el Comité de Gerencia de CHEC, espacio en el cual se definió su implementación para el año 2021.

# 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 2020, 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.

## 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



Categorías	Unidad	2020	2019	2018
SMMLV colombiano	COP	877 803	828 116	781 242
Salario mínimo convencional CHEC	COP	1 123 932	1 060 313	947 339
Relación salario promedio CHEC/ SMMLV	Veces	3,38	3,36	3,17
Relación salario mínimo CHEC/ SMMLV	Veces	1,28	1,28	1,21
*Pagos por salarios y prestaciones sociales	COP millones	65 385	63 097	53 582
**Otros pagos	COP millones	7 425	4 607,40	4 441,38

### Salario básico promedio mes por Cargo y por Sexo

	Unidad	2020	2019	2018
Directivos	COP millones	15,2	14,3	12,4
Profesionales	COP millones	5,2	5	4,4
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	COP millones	2,1	1,9	1,7
Sostenimiento	COP millones	1,5	1,3	1,1
Salario Básico promedio hombres	COP millones	3,1	2,9	2,6
Salario Básico promedio mujeres	COP millones	4	3,8	3,3

\* 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 2020 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 65 385 de millones. El salario promedio en este mismo periodo, fue 3,38 veces el Salario Mínimo Mensual Vigente, ligeramente superior en razón al número de trabajadores vinculados. Por su parte el salario mínimo convencional de la empresa, fue 1,28 veces el salario mínimo legal vigente, cifra igual al año anterior en razón a que se tuvo el mismo porcentaje de incremento.

## 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 2020

### Relacionamiento sindical:

Se continuó con los espacios de relacionamiento con todas las organizaciones sindicales que tienen presencia en la empresa. Para el caso puntual de Sintraelec - Subdirectiva Caldas, se realizaron:

- 10 comisiones de reclamos con la organización sindical, en la cual se trataron temas laborales de interés general, particular y aplicación de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.
- Socialización de protocolos de Bioseguridad por la pandemia de COVID-19.
- Atención de 124 derechos de petición en los términos que define la Ley.
- Reuniones de los comités paritarios, legales y convencionales.

### Reglamento interno de trabajo:

- Se realizó modificación del Reglamento Interno de Trabajo, entendiéndose este como el conjunto de normas que determinan las condiciones a que debe sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.

Esta modificación surgió como una solución administrativa acordada en las mesas informales de negociación con Sintraelec - Subdirectiva Caldas; por tanto, se tuvo una participación activa de parte de dicha organización sindical durante las nueve (9) sesiones de trabajo que se realizaron en la que se plantearon las observaciones sobre cada uno de los articulados del Reglamento Interno de Trabajo.

- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1429 de 2010, se procedió el día 16 de diciembre de 2020 a PUBLICAR el Reglamento Interno de Trabajo; para que en el término de quince (15) días hábiles, tanto las organizaciones sindicales como los trabajadores no sindicalizados, puedan solicitar los ajustes que estimen necesarios

cuando consideren que sus cláusulas contravienen los artículos 106, 108, 111, 112 o 113 del Código Sustantivo del Trabajo.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

Incremento en el número de derechos de petición – 124 – presentados por Sintraelecol Subdirectiva Caldas, encontrándose en algunos de ellos, solicitudes sobre temas ya tratados con anterioridad y en el número de demandas presentadas en contra de la empresa para un total de 48 procesos judiciales instaurados en la vigencia del año 2021 y con posterioridad a que la reactivación de los términos.

#### GRI:

102-41

Para la vigencia 2020, 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).

Participación de empleados en organizaciones sindicales	Número	%	Número	%	Número	%
Afiliados Sintraelecol	591	58,60%	600	60,3%	586	56,73%
Afiliados Sintrachec	368	36,50%	377	38%	359	34,75%
Afiliados Sinemchec	75	7,40%	60	6%	34	3,29%
Afiliados Sindiredes	9	0,80%	6	0,60%	4	0,39%
<b>Total empleados sindicalizados</b>	<b>666</b>	<b>66%</b>	<b>660</b>	<b>67%</b>	<b>624</b>	<b>60,41%</b>
<b>Total empleados no sindicalizados</b>	<b>342</b>	<b>34%</b>	<b>330</b>	<b>33%</b>	<b>404</b>	<b>39,11%</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%	1 028	99,52%
Empleados No convencionados	5	0,50%	5	0,50%	5	0,48%

Nota: Los valores reportados corresponden al total de personal activo afiliado a una o varias organizaciones.



### Metas/retos para 2021

- Continuar con los espacios de relacionamiento sindical teniendo como premisa la sostenibilidad de la Empresa.
- Preparación del proceso de negociación de convención colectiva con vencimiento 31 de diciembre de 2021.
- Adelantar espacios de socialización con los trabajadores sobre el nuevo Reglamento Interno de Trabajo.

### Plan de Diversidad CHEC

En 2020 se firmó un acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de la iniciativa Equipares, con el fin de unir

esfuerzos para fortalecer el trabajo en inclusión laboral, equidad, acoso laboral y sexual y conciliación vida laboral – vida personal.

## 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 2020 de COP 20 millones se beneficiaron a 296 mujeres campesinas de 18 municipios de Caldas, además se logró la siembra de 89 000 árboles.

Inversión e Impactados	2020	2019	2018
Personas beneficiadas	296	354	143
Inversión COP millones	20	30	50

### 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.

- Ver Acceso y comprabilidad
- Ver calidad y seguridad de los servicios
- Ver tarifas y precios

### 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:

- Ver Agua y biodiversidad
- Ver Estrategia climática
- Ver Energías renovables

## 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:



 **Ver Transparencia y acciones para evitar la corrupción**

 **Ver informe de Gobierno Corporativo**

## Procesos empresariales que soportan la gestión

### 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

 <b>Nombre proceso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Área responsable</b>
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

GRI: 103-3

## 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

### 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

## EVALUACIÓN



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.



## EVALUACIÓN



Durante el 2020, no se han reportado proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas); así mismo no se identificaron riesgos, ni se presentaron casos de explotación infantil y trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

En el año 2020 se presentaron las siguientes quejas o reclamaciones formales:

Reclamaciones	Prácticas Laborales						Sociales			Línea ética		
	Trabajadores			Contratistas			Comunidad			Línea ética		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Número total de reclamaciones que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación.	0	0	0	2	4	2	0	0	1	6	1	3
Número de quejas o reclamaciones que se abordaron y resolvieron.	0	0	0	2	4	2	0	0	1	6	1	3
Número de reclamaciones que se presentaron antes del periodo objeto del informe y se resolvieron en dicho periodo.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

# Con fianza

Servicio de  
**excelente  
calidad**



# testi monio

“Hola mi nombre es José Pablo Escobar, soy gerente técnico de la empresa **PROCONCRETO Prefabricados**; somos una empresa dedica a la fabricación de elementos prefabricados en concreto para la industria de la construcción. La energía eléctrica para nosotros es un insumo vital, contamos con la tranquilidad de tener a **CHEC** como nuestro proveedor y aliado estratégico.

**CHEC** es un proveedor que siempre nos ha dado la mejor atención, el mejor servicio y la tranquilidad de tener un servicio eléctrico con la mejor confiabilidad, permitiéndonos hacer nuestra operación de la mejor manera y con los mejores resultados”.



**José Pablo Escobar**  
Gerente Técnico  
PROCONCRETO



## 01

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



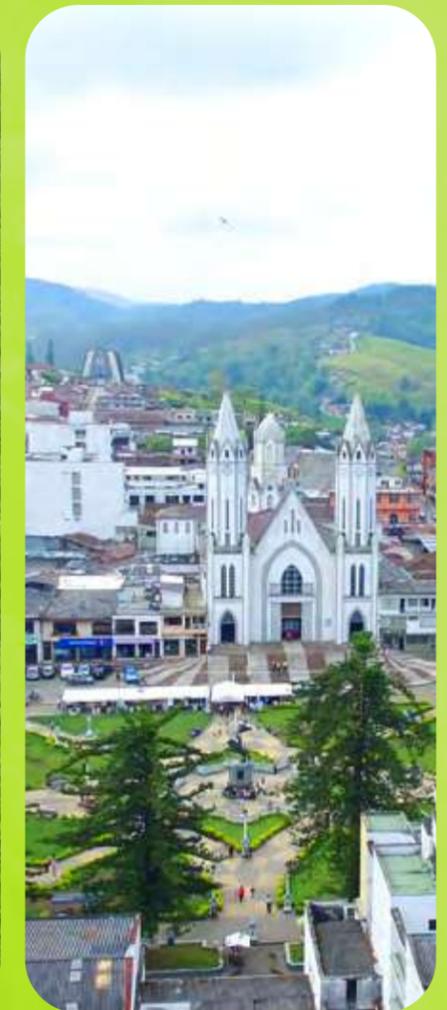
## 02

**Acceso y comprabilidad**



## 03

**Tarifas y precios**





# Calidad y seguridad

de los productos y servicios

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.



**Énfasis de Gestión:** -Calidad y continuidad del servicio  
-Uso legal y seguro de los 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.



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.

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.

**GRI:** 103-2

El valor económico se asocia con el objetivo de optimización de procesos, base de la competitividad de los negocios del Grupo EPM, 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 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, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- 🔗 Normatividad colombiana.
- 🔗 Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.

Políticas Empresariales

- 🔗 Política de Gestión Integral CHEC .
- 🔗 Política de RSE.
- 🔗 Política de DDHH.
- 🔗 Política de Gestión del Talento Humano CHEC.
- 🔗 Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC.

- 🔗 Código de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM.
- 🔗 Principios Pacto Global.
- 🔗 Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.
- 🔗 Compromiso sectorial Acción Colectiva.



**Aspectos a reportar**

En el marco del modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de CHEC, se presenta este informe considerando las diferentes actividades que realiza CHEC para la prestación del servicio de energía (Generación, Transmisión y Distribución y comercialización)

**GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA**

- 🔗 Capacidad instalada total de CHEC.
- 🔗 Comportamiento Hidrología y Bocatomas.
- 🔗 Disponibilidad de Plantas.

**GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA**

- 🔗 Indicadores calidad del servicio.

- 🔗 Compensaciones Usuarios Peor servidos del Sistema de Distribución Local (SDL).
- 🔗 Gestión Pérdidas de Energía.

**GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA**

- 🔗 Vinculación de clientes.
- 🔗 Calidad de la facturación.
- 🔗 Atención a Clientes.
- 🔗 Gestión de Peticiones, Quejas. Reclamos y recursos de reposición (PQR).

- 🕒 Satisfacción de clientes.
- 🕒 Gestión social para la viabilización de los negocios y la educación al Cliente.
- 🕒 Gestión comercial de los negocios CHEC.
- 🕒 Seguridad Eléctrica.

Objetivo 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)	Meta(s) 2021
Cumplir con las metas de los indicadores estratégicos que reflejan la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.	<b>SAIDI Distribución CHEC:</b> 25,73 horas	<b>SAIDI Distribución CHEC:</b> 17,39 horas	<b>SAIDI Distribución CHEC:</b> 24,51 horas
	<b>SAIFI Distribución CHEC:</b> 21,91 veces	<b>SAIFI Distribución CHEC:</b> 16,19 veces	<b>SAIFI Distribución CHEC:</b> 20,25 veces
	<b>Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC:</b> 8,47%	<b>Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC:</b> 8,26%	<b>Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC:</b> 8,47%
	<b>Quejas:</b> 1,22 quejas imputables por cada 10 000 instalaciones al mes	<b>Reclamos:</b> 0,7 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones	<b>Quejas:</b> 1,09 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones al mes
	<b>Reclamos:</b> 3,4 reclamos imputables por cada 10 000 cuentas de cobro emitidas al mes	<b>Reclamos:</b> 2,8 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes	<b>Quejas:</b> 3,4 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes



Principales Logros/resultados 2020

- 🕒 Se realizaron inversiones de COP 1 656 millones, logrando recuperar 14,18 GWh y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 8,26%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,21%.
- ➡ Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV, Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado 115/33 kV.
- 🕒 Se presentó un mejoramiento de los indicadores para minimizar errores u omisiones en la prestación del servicio; obteniendo un cumplimiento del 174% en el indicador de quejas y un 121% en el indicador de reclamos.
- ➡ Formulación de los proyectos: Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13,2 kV, Nueva Subestación Molinos 115/33/13,2 kV, Reubicación, modernización y reposición de la subestación El Dorado 33/13,2 kV, Modernización, reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma, Línea nueva Victoria -Purnio 115 kV, Derivación Virginia ISA - Certegui - Viterbo 115 kV y normalización subestación Viterbo, Obras de uso requeridas para la conexión de la PCH Río Hondo.
- 🕒 Se presenta la mejora del desempeño en los indicadores que miden la calidad del servicio, obteniendo los siguientes resultados al mes de diciembre: el Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 17,39 horas (Reducción del 41,02%) con una mejora de 12,1 horas/año; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 16,19 veces, (Reducción del 41,93%) con una mejora de 11,69 veces/año, respecto al año 2019.
- ➡ Modernización sistema de control en Termodorada para mejorar la confiabilidad de la planta y atender adecuadamente las Obligaciones de Energía Firme (OEF), asignadas hasta el 2023.
- 🕒 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:
- ➡ Desarrollo del sistema SCADA para plantas. Arranque exitoso de la unidad 3 planta San Francisco.

- Control riesgo eléctrico en las plantas de generación y automatización compuertas.
- ⌚ Se realizó construcción de 3 nuevos circuitos a 13,2 KV que permiten asegurar la confiabilidad, calidad y atención de la demanda.
- ⌚ Se realizó con personal certificado propio de la organización, la auditoría interna del SGA. Esta auditoría al igual que la desarrollada en el año 2019, coinciden en que existe capacidad para cumplir con suficiencia los requisitos de la norma ISO 55001:2014 en los negocios de transmisión y distribución. En cuanto a la Gestión de Activos en el negocio de Generación se realizó el PEGA (Plan Estratégico de Gestión de Activos) y se implementaron metodologías como: PMO (Optimización de operaciones), MOC (Metodología manejo del cambio) – ACR (Análisis Causa Raíz). Los resultados demuestran un adecuado cumplimiento de requisitos y generación de valor a la organización y sus grupos de interés, respaldando la decisión de certificar EL SGA en el 2021 con alcance a los negocios de transmisión y distribución inicialmente e iniciar con la certificación para el negocio de generación en el año 2022.
- ⌚ En cumplimiento de lo establecido por la CREG, para las empresas

de generación y distribución de estar certificadas bajo la Norma ISO9001:2015, se realizó auditoría interna en el mes de julio por parte de la firma Training Corporation y en octubre la auditoría externa correspondiente al segundo seguimiento al sistema de gestión de la calidad, en la cual ICONTEC no encontró incumplimientos que derivaran en No Conformidades.

- ⌚ Se ejecutó la auditoría para el seguimiento y continuidad de la acreditación del laboratorio de medidores bajo la norma ISO IEC – 17025:2017, por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, frente a lo cual, se continúa dando respuesta a los planes de mejora derivados de dicha la auditoría.
- ⌚ Gracias a nuestros clientes y usuarios, por séptima ocasión CHEC obtiene por parte de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), el galardón en la Categoría Oro para empresas de más de 500 mil clientes, al obtener el puntaje más alto entre las 35 empresas de diversos países de América Latina.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- ⌚ Las condiciones de Hidrología y variabilidad climática en el primer semestre del 2020, afectaron las proyecciones de generación.
- ⌚ Se mantiene la presión por expansión de los límites urbanos cerca de la infraestructura y conducciones de los sistemas de generación.
- ⌚ Migración de sistema de información comercial afectó la información insumo para los análisis de pérdidas, atención del cliente y generó reprocesos.
- ⌚ Falta de gestión de las autoridades municipales para el control de la minería ilegal en el río Cauca lo que ralentiza la gestión técnica para reducir pérdidas en dicho segmento.

#### Como consecuencia de la pandemia por COVID-19 se presentó:

- ⌚ Desplazamiento de las fechas de puesta en operación de los proyectos derivados de las restricciones normativas establecidas durante el periodo de confinamiento; así como aplazamiento y demoras para la puesta en operación de sistemas e implementación de reentrenamientos virtuales a operadores,

reprogramación de mantenimientos preventivos a equipos de tiempo real en subestaciones, entre otras

- ⌚ Restricciones de acceso a algunas regiones de la zona de cobertura debido a medidas de confinamiento en respuesta a la pandemia, lo cual retrasó la ejecución de actividades necesarias para reducir pérdidas de energía, expansión y reposición de la red, mantenimientos programados y vinculación de clientes; así mismo, la reducción de las actividades de interventoría en campo como consecuencia de la contingencia, puso en riesgo la calidad de las intervenciones técnicas.

- ⌚ Se presentó una menor cobertura en el desarrollo de iniciativas sociales debido a que se suspendió el desarrollo de estrategias de diálogo, relacionamiento y educación presenciales dirigidas a clientes y comunidad en general, así como por las restricciones establecidas para el acceso a los municipios y resguardos indígenas.

- ⌚ El cierre de la atención presencial como consecuencia de la cuarentena decretada por el gobierno nacional,

potencializó el uso los canales de atención telefónico y virtual, posicionándolos como alternativas de fácil acceso y menor esfuerzo para los clientes. Exigió a la empresa intensificar los recursos y esfuerzos en el desarrollo de nuevas alternativas de atención, centrados en la tecnología como el asesor remoto y el ajuste a sus canales virtuales actuales.

- El volumen de información desde los medios de comunicación y gobierno sobre la normatividad y beneficios relacionados con la pandemia, generó desinformación en la comunidad en general y con ello un aumento en las interacciones telefónicas que desbordaron las líneas de atención requiriendo de la empresa esfuerzos económicos, logísticos y humanos

para garantizar la atención. El cierre de las oficinas de atención presencial, también aportó al incremento en el canal telefónico.

- Entre los meses de abril y junio, se presentaron constantes requerimientos del grupo de interés estado (alcaldías, personerías, concejos municipales), asociados a demostrar la aplicación de los beneficios decretados por el gobierno nacional para atender la emergencia, situación que demandó de la empresa un acompañamiento con socializaciones, reuniones, informes. Igualmente, los órganos de control ejercieron una labor de supervisión a la empresa que exigió de una articulación de los diferentes equipos de trabajo para atender los requerimientos.

- Fortalecer el ecosistema digital y los canales de atención existentes para clientes, en aspectos tales como: servicios de asistencia virtual para explicar la factura a los clientes, implementar la modalidad de atención por medio del WhatsApp empresarial, impulsar la auto atención, desarrollar un modelo de atención telefónico propio para el

mercado, adicionar opciones de auto atención en el chatbot Lucy, entre otros.

- Impulsar a través del canal presencial las ofertas comerciales del proceso de ventas, facilitando a los clientes la adquisición de productos y servicios a través de la tarjeta somos.

## INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE NEGOCIOS

Respecto a las gestiones para garantizar la calidad, confiabilidad y seguridad del servicio, se llevaron a cabo gestiones e inversiones que apuntan a mejorar los estándares de operación del sistema CHEC:

### Inversión infraestructura negocios



COP 6 846 millones



COP 41 125 millones



Nivel de madurez sistema de gestión de activos  
"Nivel Competente"



### Metas/retos para 2021

- Mejorar las condiciones que garantizan la calidad y seguridad del servicio, reduciendo a 24,51 horas año (SAIDI) el tiempo total de interrupciones de energía y reduciendo a 20,25 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 15,5 GWh/año.

- En materia de atención a clientes se buscará mejorar los indicadores de atención y respuesta a clientes (Quejas 1,09 y Reclamos 3,4).
- Automatizar respuestas a PQR para las transacciones que así lo permitan.



# GESTIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA



## Generación Hidráulica CHEC



Negocio	Aspecto	2020	2019	2018
Capacidad instalada Generación	<b>Número de centrales de generación hidráulica despachadas centralmente</b>	2	2	2
	Capacidad Efectiva Neta MW Centrales de generación Hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
	Capacidad Nominal (Instalada) MW Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente	165	165	165
	Eficiencia energía hidráulica Centrales de generación hidráulica despachadas centralmente (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	91,34%	91,54%	99,05%
	<b>Número de Pequeñas centrales generación hidráulica (menores a 20 MW)</b>	5	5	5
	Capacidad Efectiva Neta MW Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	24,22	24,22	24,22
	Capacidad Nominal (Instalada) MW Pequeñas Centrales de generación hidráulica (menores a 20 MW)	38,6	38,6	38,6
	Eficiencia energía hidráulica Pequeñas Centrales de generación hidráulica (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	100,87%	52,66%	96,80%

## Generación Hidráulica CHEC



Negocio	Aspecto	2020	2019	2018
Capacidad instalada Generación	<b>Total Capacidad Efectiva Neta MW Centrales de generación hidráulica</b>	189,22	189,22	189,22
	<b>Total Capacidad Nominal (Insalada) MW Centrales de generación hidráulica</b>	203,6	203,6	203,6
	<b>Total Producción neta de energía hidráulica en GWh</b>	608,8	523,2	598,19
	Eficiencia energía hidráulica (Energía penalizada/energía generada)	No Aplica por ser plantas filo de agua no son objeto de desviaciones		

## Generación Térmica CHEC



Aspecto	2020	2019	2018
<b>Número de centrales de generación térmica</b>	1	1	1
Capacidad Efectiva Neta MW de generación térmica con combustible líquido Jet A-1	44	44	44
Capacidad Nominal (Instalada) MW de generación térmica con combustible líquido	58,9	58,9	58,9
Producción neta de energía térmica GWh	72,3	1,4	0,92
Eficiencia energía térmica (Disponibilidad real/disponibilidad proyectada)	98,18%	83,07%	114,03%
Eficiencia energía térmica (Energía penalizada/energía generada)	1,53%	0,17%	0%

Total Generación CHEC



Aspecto	2020	2019	2018
Total plantas generación energía CHEC	8	8	8
Total Capacidad Efectiva Neta	233,22	233,22	233,22
Total capacidad Nominal (Instalada) generación energía CHEC en MW	262,5	262,5	262,5
Total producción neta energía CHEC en GWh	681,1	524,6	599,1

**Nota de aclaratoria:**

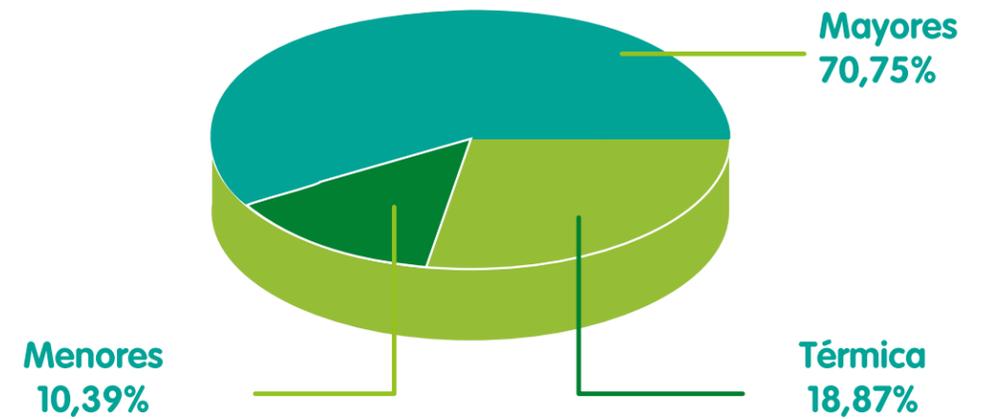
Se hace corrección en el año 2019 en relación con la capacidad efectiva neta de Termodorada, valor resultante de la actualización respecto a las pruebas de HR y CEN realizadas por USAENE el 31 de enero de 2017.

Se ajusta valores de CEN de algunas plantas menores y a Termodorada 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.

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. 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.

% 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, Campoalegre, Sancancio, Municipal y Guacaica; el promedio de captación agregado de las bocatomas fue aproximadamente 15,70 m<sup>3</sup>/s.



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 9,88 m3/s.

Para el año 2020, el acumulado de las fuentes hídricas Río Chinchiná, Río Campoalegre, San Eugenio (Fagua Campoalegre), Quebrada Estrella y Río San Francisco fue en promedio 34,30 m3/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 2020, la proyección de los aportes agregados realizada desde el 2019 para el 2020, el aporte agregado registrado para el 2019 y la media histórica agregada.

Aporte agregado de las fuentes abastecedoras del sistema para el año 2020



## Generación hídrica y térmica de CHEC 2020

### Generación hídrica y térmica de CHEC 2020 en GWh

Tipo de generación	2020		2019		2018	
	Hídrica	Térmica	Hídrica	Térmica	Hídrica	Térmica
Generación en GWh	608,8 GWh	72,3 GWh	523,2 GWh	1,4 GWh	598,19 GWh	0,92 GWh
<b>Total</b>	<b>681,1 GWh</b>		<b>524,6 GWh</b>		<b>GWh 599,1</b>	

## Disponibilidad de Plantas

G4-EU30 **GRI:**

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.

cumplimiento del 93,92% de la meta. Para el 2020 se tuvo una disponibilidad de 74,68% para las plantas despachadas centralmente, o sea un cumplimiento del 91,36% de la meta.

**Pequeñas centrales:** En 2020 la proyección de generación para las pequeñas centrales fue de 142 628 MWh/año; la generación real a diciembre fue de 119 702 MWh/año, con un cumplimiento del 83,93 %. Se tuvo una disponibilidad técnica ponderada proyectada de 77,89% y una disponibilidad técnica ponderada real de 78,57%.

**Plantas despachadas centralmente:** La Generación real para las plantas despachadas centralmente en 2020 fue de 489 154 MWh, lo que representa un

Para el año 2020 se planificaron mantenimientos preventivos y mantenimientos especiales para overhaul de turbina, con lo que se construyó el PIM 2020 (Plan Integrado de Mantenimiento);

se estimaron horas de indisponibilidad forzadas para cada unidad con base en la estadística de desconexiones por eventos gobernables y no gobernables (ingeniería de confiabilidad).

Disponibilidad de Plantas

PLANTAS HIDRÁULICAS DESPACHADAS CENTRALMENTE



Indicador	Unidad de medida	Resultado 2020	Meta 2020	Resultado 2019	Resultado 2018
Disponibilidad de las plantas hidráulicas despachadas centralmente	%	74,68%	81,76%	74,68%	79,01%
Generación de las plantas despachadas centralmente	GWH	489,154	520,813	451,19	469,96

PEQUEÑAS CENTRALES HIDRÁULICAS



Indicador	Unidad de medida	Resultado 2020	Meta 2020	Resultado 2019	Resultado 2018
Disponibilidad de las Pequeñas Centrales	%	78,57%	77,89%	41,82%	59,68%
Generación de las Pequeñas Centrales	MWH	119 702	142 628	71 978	128 227

Total Horas por Central



Fuentes de energía	Tipo de Central	Nombre de la central	Información	2020	2019	2018
Hídrica	Centrales Mayores	SAN FRANCISCO	Horas Indisponibles	7 942,28	7 155	6 006
			Horas de Desconexión Forzada	617,27	1489	945
			Horas de Desconexión Programada	7 325,01	5666	5 062
		ESMERALDA	Horas Indisponibles	454,03	572	3 368
	Horas de Desconexión Forzada		113	155	102	
	Pequeñas Centrales	SANCANCIO	Horas de Desconexión Programada	341,03	417	3 266
Horas Indisponibles			4 679,88	3844,51	4 303,83	
			Horas de Desconexión Forzada	1 941,26	2337,75	2 961,46
		Horas de Desconexión Programada	2 738,63	1506,77	1 342,37	
INTERMEDIA		Horas Indisponibles	8 783,99	8759,99	8 759,99	
		Horas de Desconexión Forzada	8 783,99	8759,99	8 759,99	
	Horas de Desconexión Programada	0	0	0		

**Total Horas por Central**



Fuentes de energía	Tipo de Central	Nombre de la central	Información	2020	2019	2018
Hídrica	Pequeñas Centrales	MUNICIPAL	Horas Indisponibles	6 050,64	2860,55	3 325,63
			Horas de Desconexión Forzada	1 533,66	2722,07	3 155,07
			Horas de Desconexión Programada	4 516,98	138,48	170,57
		GUACAICA	Horas Indisponibles	2 125,61	1 796,78	2 412,51
			Horas de Desconexión Forzada	982,66	966,85	2 392,45
			Horas de Desconexión Programada	1 142,94	829,93	20,07
		ÍNSULA	Horas Indisponibles	4 136,52	17 038,20	8 014,64
			Horas de Desconexión Forzada	1 635,58	8 104,11	3 741,35
			Horas de Desconexión Programada	2 500,94	8 934,09	4 273,3

La generación en pruebas fue inferior a la proyectada, lo que 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.

**Total Horas por Central**



Fuentes de energía	Nombre de la central	Información	2020	2019	2018
Térmica	TERMOTORADA	Horas Indisponibles	902,16	32,47	151,2
		Horas de Desconexión Forzada	151,85	25,11	30,27
		Horas de Desconexión Programada	151,85	316,36	322,61

**Disponibilidad central de generación térmica**

La Generación Proyectada para 2020 en Termodorada fue de 59 580 MWh-año. No obstante, durante el año 2020 se generaron 72 326,43 MWh-año. Este cumplimiento en un 121,39% de la proyección se debe a que, en mayo y junio, por estrategia comercial acordada con EPM, se lograron generar en mérito 19 387,82 MWH-año no proyectados.

**CENTRAL TÉRMICA**



Indicador	Unidad de medida	Resultado 2020	Meta 2020	Resultado 2019	Resultado 2018
Disponibilidad Térmica Promedio Planta Termodorada	%	84,85%	86,42%	80,11	81,85
Generación Planta Termodorada	MWH-año	72 326,43	59 580	1 431,57	924,3
Desviaciones Generación Planta Termodorada	%	1,53%	1,17%	0,17%	0%



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

Durante el año 2020 se consumieron en Termodorada:

	2020	2019	2018
GAS NATURAL [MBTU]	768 958,41	13 853,58	12 213,08
DIESEL B2 [gal]	1 801,63	25 269,60	0
JET A-1 [gal]	0	0	0

## 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 contratos de mantenimiento para apoyar la ejecución de algunas 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 2020, 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 Guacaica.
- Overhaul mecánico unidad 3 San Francisco.
- Reaislado de bobinas polares del rotor de la unidad 3 de la central san francisco.

- Montaje y puesta en servicio transformador de potencia Unidad 3 Central Insula.
- Estudios de patología en la conducción Ínsula.
- Ejecución de la Fase 1. Formulación Proyecto Ínsula.
- Especificaciones y Compra de Transformadores de corriente 115 Kv para las bahías de las centrales Esmeralda y San Francisco.
- Especificación y Compra de sensores de nivel para medida de desnivel en Bocatoma CasaBlanca.
- Especificación y Compra de Transformadores de Potencia y Servicios auxiliares para las plantas mayores.
- Especificación Compra de actuadores eléctricos para las compuertas de salida de fondo de los tanques desarenadores de la bocatoma Montevideo.
- Ingeniería Básica, Conceptual y Contratación del suministro de Celdas de Media tensión para los servicios auxiliares de la central Esmeralda.
- Mejoramiento de la supervisión en el sistema SCADA de la central ínsula con la inclusión de variables de la

válvula de curazao y el embalse Cameguadua.

- Culminación del proyecto de automatización de compuertas de caudal ecológico en Bocatoma Montevideo, Esmeralda. Compuertas desarenadoras en Bocatoma Esmeralda y compuertas del tanque de carga de la planta municipal.
- Desarrollo y puesta en servicio del Sistema SCADA para la unidad 3 de la Central San Francisco.
- Contratación e inicio de la reparación de Rodetes Mecánicos.

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, al cual se le realizaron de manera conjunta pruebas eléctricas y se le realizó tratamiento de aceite contratado con Transequipos. 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 mantenimiento más relevantes fueron:

- 🔧 Mantenimiento mayor válvula principal estación de recibo de gas (City Gate), ejecutado por el contratista Instrucont.
- 🔧 Reemplazo sistema de membranas osmosis inversa planta de tratamiento de agua desmineralizada con recursos del Equipo de Trabajo Generación Termodorada (ETGT).
- 🔧 Mantenimiento mayor sistema separador de aguas aceitosa CPI con recursos del ETGT.
- 🔧 Puesta a punto sistema de electrodesionización (EDI) de la planta de agua desmineralizada.
- 🔧 Montaje del generador de gas "A" tras su overhaul por parte del fabricante PWPS con recursos del ETGT.
- 🔧 Reparación en sitio del sistema de sujeción de cámara de combustión fallada en el Generador de Gas "B", bajo la dirección de PWPS.
- 🔧 Seguimiento mediante inspección videoscópica a la reparación del sistema de sujeción de la cámara de combustión reparada por PWPS en el generador de gas "B", evaluada en primer lugar cada 100 horas de operación, según recomendaciones

del fabricante, para su posterior evaluación posterior cada 1000 horas de operación.

- 🔧 Videoscopía total a la turbina de gas "B" y Alineación Twin Pac, con recursos del ETGT.
- 🔧 Montaje y puesta en servicio del sistema de control Micronet Plus, con recursos del ETGT, bajo la dirección del fabricante PWPS.
- 🔧 Pruebas eléctricas y tratamiento del aceite del transformador principal de la Térmica.
- 🔧 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.
- 🔧 Pruebas e inspección del sistema de extinción con espuma.
- 🔧 Toma de muestras de combustible líquido y gaseoso para realizar las

pruebas de partículas contaminantes, entre otras.

### Proyectos:

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:

- 🔧 Modernización sistema de control en Termodorada para mejorar la confiabilidad de la planta y atender adecuadamente las Obligaciones de Energía Firme (OEF), asignadas hasta el 2023.

- 🔧 Desarrollo del sistema SCADA para plantas. Arranque exitoso de la unidad 3 planta San Francisco.

- 🔧 Control riesgo eléctrico en las plantas de generación y automatización computadas

Para conocer más acerca de la gestión de este tema puede ver el Informe Técnico del Generador CHEC 2020



# GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA



GRI:

EU3  
EU4

## Transmisión y Distribución CHEC



### Subestaciones

2020 2019 2018

Número de subestaciones

63 63 62

### Transformadores

Capacidad instalada Distribución

Transformadores de Potencia de Ultra Alta Tensión (Voltaje de salida  $\geq 220$  kV)

Unidades	0	0	0
MVA	0	0	0

Transformadores de Potencia de Alta Tensión ( $57.5 \text{ kV} \leq$  Voltaje de salida  $< 220$  kV)

Unidades	13	13	9
MVA	690	690	450

Transformadores de Potencia del Media Tensión ( $30 \text{ kV} \leq$  Voltaje de salida  $< 57.5$  kV)

Unidades	35	35	33
MVA	725	705	725

Transformadores de Potencia y de Distribución de Media Tensión ( $1 \text{ kV} \leq$  Voltaje de salida  $< 30$  kV)

Unidades	59	59	59
MVA	477	476	482

Transformadores de Distribución de Baja Tensión (Voltaje de salida  $< 1$  kV)

Unidades	19 362	19 181	19 112
MVA	858	850	842

Número total transformadores de distribución

19 469 19 288 19 213

Capacidad total de transformación MVA

2 750 2 721 2 499

## Transmisión y Distribución CHEC



### Redes

2020 2019 2018

Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1 (líneas menores a 1kV)	Área	13 271	13 015	12 905
	Subterránea	123	121	120

**Total Km de redes en el nivel de tensión 1 - N1** 13 394 13 136 13 025

Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2 (líneas que se encuentran entre 1kV-30 kV)	Área	8 744	8 717	8 690
	Subterránea	96	93	92

**Total Km de redes en el nivel de tensión 2 - N2** 8 840 8 810 8 782

Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3 (líneas que se encuentran entre 30.1 kV-57.5 kV)	Área	853	853	853
	Subterránea	6	6	6

**Total Km de redes en el nivel de tensión 3 - N3** 859 859 859

Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4 (líneas que se encuentran entre 57.6 kV-220 kV) + Transmisión	Área	481	481	471
	Subterránea	0	0	0

**Total Km de redes en el nivel de tensión 4 - N4** 481 481 471

**Total Kilómetros de redes aéreas** 23 349 23 066 22 927

**Total Kilómetros de redes subterráneas** 225 220 218

**Total Kilómetros de redes de distribución de energía** 23 574 23 286 23 145

### Redes

Cobertura Urbana 100% 100% 100%

Cobertura Rural 99,69% 99,63% 99,62%

**Total Índice de cobertura** 99,92% 99,91% 99,90%

### Pérdidas de Energía

Índice de pérdidas del Operador de Red 8,26% 7,51% 8,71%

Capacidad instalada Distribución



## Distribución

- En 2020, pese a todas las medidas de confinamiento, se mantuvo el trabajo del personal técnico de la empresa para mantener y restablecer el servicio ante fallas e incidentes garantizando la seguridad y comodidad de los clientes, destacando las siguientes gestiones:
- Se realizaron los balances de energía con mediciones reales en nivel 4, por subestación y algunos circuitos de 13,2KV críticos.
- Se presenta incremento del 20% de las efectividades de las revisiones generales y de un 50% en las revisiones de fraude, gracias al mejoramiento continuo en los procesos de analítica de datos y cambios en las estrategias operativas.
- Se emiten cuatro sentencias de condena a favor de la empresa para el pago de perjuicios y cárcel, por conexión ilegal al servicio de energía eléctrica en el sector rural de Marmato.
- Se realiza la construcción de 3 nuevos circuitos a 13,2 KV que permiten asegurar la confiabilidad, calidad y atención de la demanda.
- Se realiza reposición de redes de baja tensión con un estimado de 250

proyectos por año con un promedio de 4 300 usuarios beneficiados por estas remodelaciones.

## Mantenimiento Subestaciones

- Con el inicio de pandemia, se definió por políticas de empresa realizar en época de confinamiento, la atención de eventualidades sobre el sistema dando plazo para las actividades propias planeadas en el plan de mantenimiento para 2020. En el momento, que termina el aislamiento preventivo, se retoman las actividades del mantenimiento y se reprograman las que se tenían pendientes, haciendo del ajuste un poco riguroso en el cronograma del segundo semestre de 2020, no obstante, se cumple en alto porcentaje con el plan de inversión proyectado y mantenimiento, los cuales generaron un impacto positivo en indicadores de calidad del servicio.
- En el año 2020 se trabajaron 549 órdenes de trabajo, de éstas el 87% fueron preventivas, el 8% predictivas, 4% correctivas y el 1% de atención a clientes internos o externos, como se muestra en la siguiente gráfica.

- Dadas las condiciones particulares del año 2020, el mantenimiento preventivo aportó significativamente parahacerleseguiamientoalosequipos durante el tiempo de pandemia. La unificación de los equipos mantenimiento de subestaciones y control, medida y protección, conllevo a realizar intervenciones integrales a los sistemas, generando como resultado la unificación de órdenes de trabajo, que no necesariamente implican disminución en las labores, pero si en las órdenes trabajadas.

## Mantenimiento de Líneas 33 y 115 KV

Durante el año 2020 adicional a los recorridos de mantenimiento preventivo que se ejecutaron en cada una de las líneas, se llevaron a cabo las siguientes intervenciones:

- 23 realces de estructuras por acercamientos con vegetación.
- 12 intervenciones para cambio o reposición de cables de guarda.
- Atención de reportes de falla en líneas.
- Se apoya la ejecución de proyectos como la modernización de la subestación Virginia y la construcción de interconexión de 13,2 kV entre las subestaciones Dorada y Guarinocito.

Con todo lo anterior se logra una mejora significativa en el comportamiento de las líneas de 33 kV en comparación con el año 2019. Se logra disminuir el número de eventos en un 32,9% y la duración de los mismos en 69,1%, esta mejora se ve reflejada directamente en la disminución del aporte al SAIDI en 46,1% y del aporte al SAIFI en 50,8%.

## Proyectos:

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:

- Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV, Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado 115/33 kV.
- Formulación de los proyectos: Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13,2 kV, Nueva Subestación Molinos 115/33/13,2 kV, Reubicación, modernización y reposición de la subestación El Dorado 33/13,2 kV, Modernización, reposición, suplencias y obras complementarias de la subestación Anserma, Línea nueva Victoria -Purnio 115 kV, Derivación Virginia ISA - Certegui - Viterbo 115 kV y normalización subestación Viterbo, Obras de uso requeridas para la conexión de la PCH Río Hondo.

### Indicadores calidad del servicio

Los indicadores de Calidad del Servicio SAIDI Y SAIFI para el periodo de 2020 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.

**GRI:** EU29

**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).

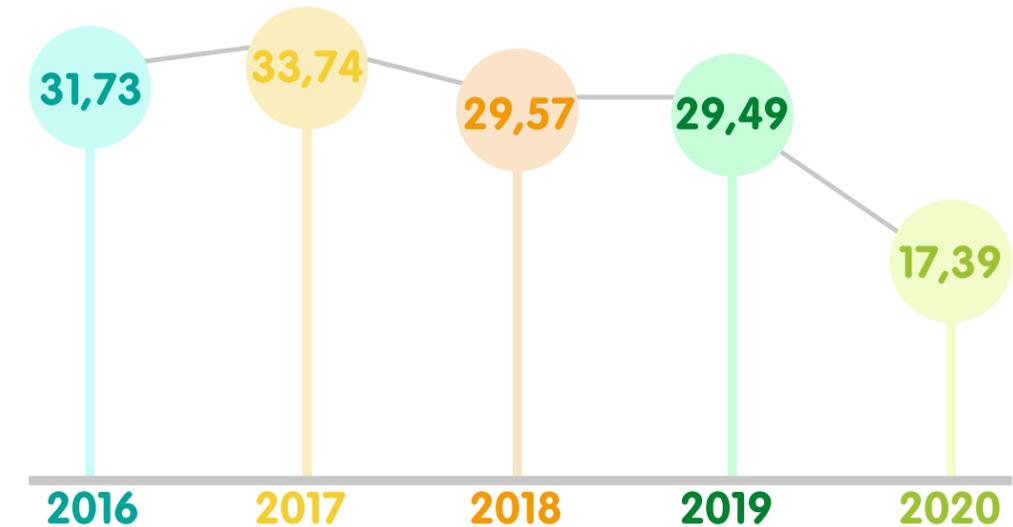
**GRI:** EU28

**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).

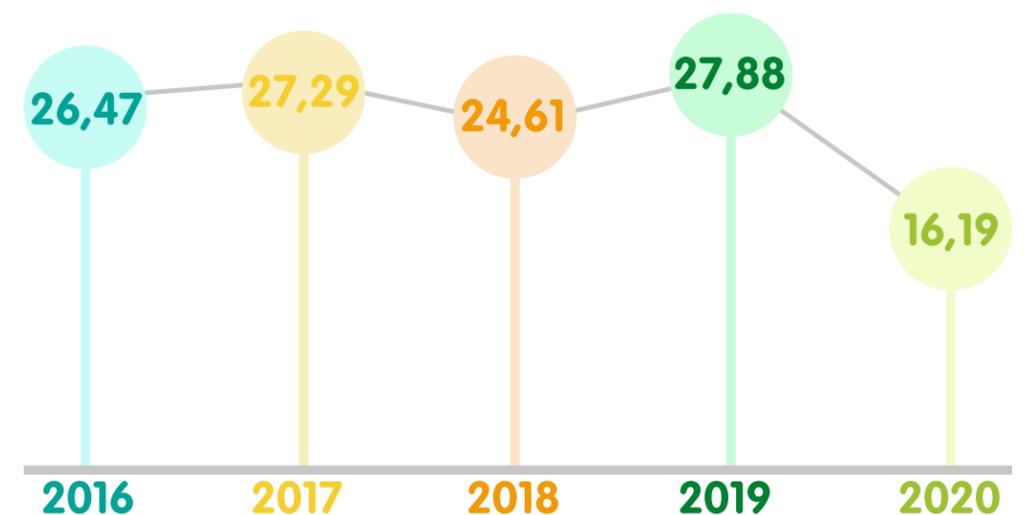
Para el año 2020 se presenta la mejora del desempeño en los indicadores que miden la calidad del servicio, obteniendo los siguientes resultados al mes de diciembre: el Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 17,39 horas (Reducción del 41,02%) con una mejora de 12,1 horas/año; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 16,19 veces, (Reducción del 41,93%) con una mejora de 11,69 veces/año, respecto al año 2019.



**Duración interrupciones SAIDI (Horas)**



**Frecuencia interrupciones SAIFI (Veces)**



Indicadores de calidad del servicio SAIDI – SAIFI 2016-2020

## Gestión Pérdidas de Energía

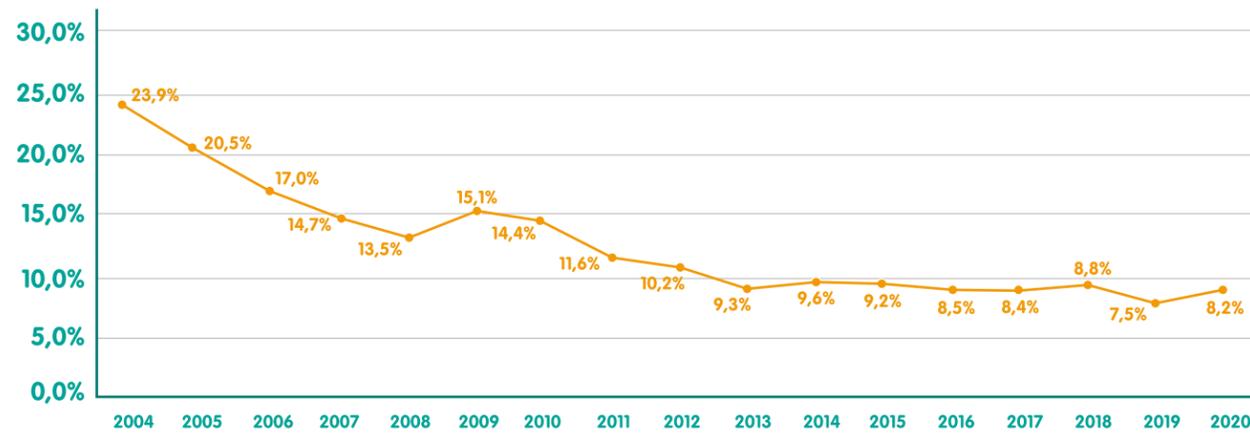


En el marco del plan de reducción de pérdidas de energía del Grupo EPM, Se realizaron inversiones de COP 1 656 millones, logrando recuperar 14,18 GWh y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 8,26%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,21%.

### Evolución del indicador de pérdidas 2004-2020

La gestión en términos de cifras entre diciembre de 2004 y diciembre de 2020 se resume así: El indicador de pérdidas del. OR pasó del 23,39% al 8,26%, lo cual representa una reducción 15,37 puntos porcentuales con unas inversiones asociadas de COP 159 000 millones y un sostenimiento del indicador por debajo de un dígito.

Evolución pérdidas en porcentaje del operador de Red - OR CHEC 2004 -2020

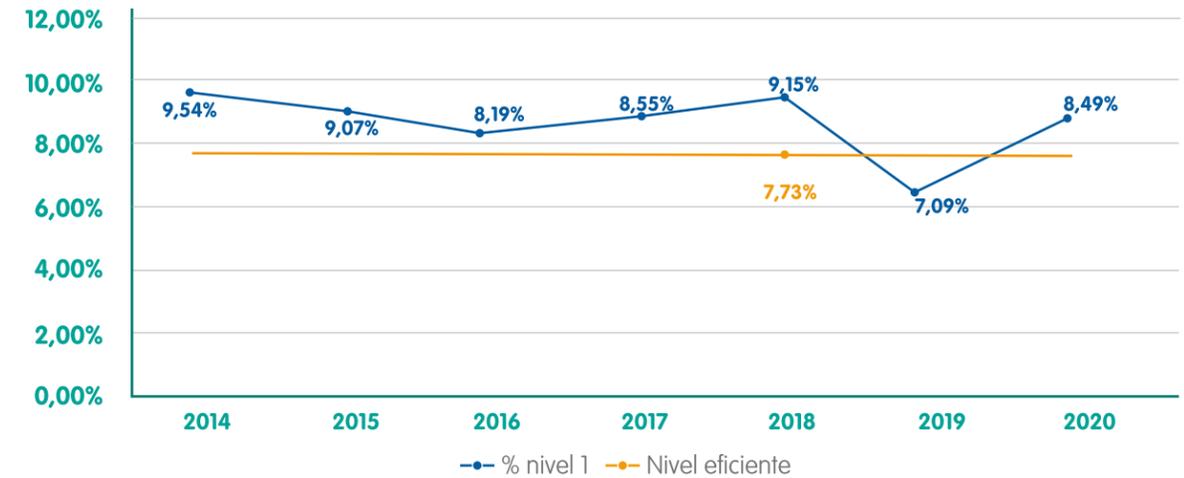


### Comportamiento del indicador de pérdidas nivel 1 año 2020

Para el 2020 el indicador de pérdidas del nivel de tensión 1 fue de 8,49% a solo 0,76% por encima 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.

CHEC Año 2020  
Porcentaje de pérdidas de energía Nivel 1



	2020	2019	2018
<b>Pérdidas de energía</b>			
Pérdidas no técnicas	5,81%	5,49%	3,12%
Pérdidas técnicas	2,44%	2,02%	5,59%
<b>Totales</b>	<b>8,26%</b>	<b>7,51%</b>	<b>8,71%</b>

Para conocer más acerca de la gestión de este tema puede ver el Informe Técnico del Distribuidor CHEC 2020



Gestión comercialización de energía

GRI: G4-FU3 **Comercialización CHEC**

	2020	2019	2018
<b>Productos y servicios</b>			
Número de productos y servicios ofertados por CHEC	7	7	7
<b>Cientes</b>			
Número Clientes residenciales	464 570	453 503	442 275
Número Clientes comerciales	40 428	38 934	38 254
Número Clientes gobierno oficial	4 775	6 829	7 028
Número Clientes empresariales	886	871	877
Número Clientes Oficiales MNR y Otros	1 140	0	0
<b>Total clientes</b>	<b>511 799</b>	<b>500 137</b>	<b>488 434</b>
<b>Cientes Urbanos</b>	<b>386 365</b>	<b>377 531</b>	<b>367 438</b>
<b>Cientes Rurales</b>	<b>125 434</b>	<b>122 606</b>	<b>120 996</b>
<b>Líneas y canales de atención</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	1
Número Canal escrito	1	1	1
Número Canales Virtuales Página web	1	1	1
Número Canales Virtuales Correo electrónico	2	2	2
Número Canales Virtuales Redes sociales	5	4	3
<b>Total líneas y canales de atención</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
<b>Puntos de Pago</b>			
Propios	0	11	12
Tercerizados	862	1 042	907
<b>Total puntos de pago</b>	<b>862</b>	<b>1 053</b>	<b>919</b>

Capacidad instalada Comercialización

GRI: 102-2, 206-1

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni elabora productos o servicios prohibidos en el marco del mercado colombiano. Así mismo, CHEC no ha recibido ni tramitado en los últimos tres años, procedimientos legales o acciones jurídicas por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

**Puntos de Pago y Recaudo**

En el año 2020 se presenta una disminución en los métodos de recaudo del 18% frente al año 2019, dicho comportamiento obedece a la emergencia sanitaria COVID-19 donde los puntos de pago propios no prestaron el servicio de recaudo en su normalidad, ya que a partir del 17 de marzo el recaudo se realizó directamente con el proveedor SURED.

**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:**

En 2020 el indicador de Satisfacción Facturación no fue evaluado debido a las contingencias ocasionadas por el COVID -19, que genero limitación en las adiciones presupuestales en vista del incremento inesperado de solicitudes desde el mes de marzo; se toma la decisión de suspender algunos servicios entre ellos la aplicación de la Encuesta de Satisfacción que proporcionaba la evaluación de este indicador, sin embargo, desde el Área de Mercadeo y Ofertas se lidero la medición CIER que también evalúa la calidad de facturación.



**Resultados de Indicadores de gestión asociados**

**Índice calidad de la lectura**

(1-((Error de lectura + Error observación adicional + Error de observación a consumo criticado: + Error en la aplicación de la causa de no lectura + No lectura) / Total Programadas) \*100)

Oportunidad en la entrega (días de entrega antes del vencimiento)

\*\*Quejas Facturación (% quejas imputables) = (Número de quejas imputables al proceso / Número de instalaciones) \*10 000

\*\*Calidad de la Factura todo Mercado (% reclamos imputables a facturación) = (1-(Número de reclamos procedentes imputables al proceso / Número de facturas emitidas)) \*100

\*\*Satisfacción Facturación (Máximo 10 puntos).

Reclamos Chec (Reclamos imputables / #facturas expedidas) \*10 000

Quejas Chec (Quejas imputables / #facturas expedidas) \*10 000

	2020	2019	2018
Índice calidad de la lectura	99,96%	99,97%	99,95%
Oportunidad en la entrega (días de entrega antes del vencimiento)	10,8	10,1	11
**Quejas Facturación (% quejas imputables) = (Número de quejas imputables al proceso / Número de instalaciones) *10 000	0,22	0,44	0,45
**Calidad de la Factura todo Mercado (% reclamos imputables a facturación) = (1-(Número de reclamos procedentes imputables al proceso / Número de facturas emitidas)) *100	99,97%	99,98%	99,97%
**Satisfacción Facturación (Máximo 10 puntos).	ND	9,15	9,16
Reclamos Chec (Reclamos imputables / #facturas expedidas) *10 000	2,78	3,08	3,22
Quejas Chec (Quejas imputables / #facturas expedidas) *10 000	0,7	1,01	1,01

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	

**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.



## 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.



## 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.

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:**

- través de la página Web <http://www.CHEC.com.co/>
- Haciendo uso de las siguientes

alternativas: Módulo para recepción de PQR y solicitudes de información pública de CHEC, Robot "Lucy". En la página web en Centro de Contacto se encuentra las siguientes alternativas: Comunícate con un Asesor-Asesor Remoto, Chat Asistido, Solicita tu Cupón de Pago (Módulo de Auto atención), Formularios para clientes potenciales, Servicios de Interrupciones, Asesor en Línea que se encuentra en Módulo Físico en oficinas CHEC y el portal del Sistema de información SAC. En equipos móviles (Android - IOS) se encuentra la APP.

**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 <https://sgp.CHEC.com.co/InicioVigias.aspx>

**Email de notificaciones judiciales:** Se tiene establecido el correo [notificaciones.judiciales@CHEC.com.co](mailto: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](mailto:CHEC@CHEC.com.co) que se utiliza para recepcionar comunicaciones dirigidas a la empresa, diferentes a PQR o a facturas electrónicas.



## Fortalecimiento del ecosistema digital para mejorar las interacciones con los clientes

A raíz de la emergencia sanitaria producida por COVID - 19 y con el fin de procurar todas las medidas preventivas instauradas por el Gobierno Nacional, la empresa decidió suspender para el año 2020, todas las acciones de relacionamiento de tipo presencial, focalizando sus esfuerzos y recursos en el fortalecimiento del ecosistema digital, enfocado a mejorar los canales de comunicación y atención telefónicos, virtuales y digitales, movilizand

así campañas de comunicación e información masivas (Radio, TV, Prensa) y Digitales, encuentros para el relacionamiento sensibilización, educación y retroalimentación virtuales, frente a: cambios en la normatividad (Alivios por pandemia) y actividades para la prestación del servicio, resultados de la gestión empresarial, atención a inquietudes y solicitudes, uso seguro y eficiente del servicio, entre otras.



Por lo anterior se destacan las siguientes gestiones:

- Con el fin de facilitar el acceso y la rapidez en el trámite, disminuyendo el esfuerzo para el cliente al evitarle la espera en las oficinas de atención presencial, a partir del mes de marzo de 2020, se implementó el módulo físico de auto atención para realizar transacciones rápidas de copia de factura, cupón de pago factura anterior y factura actual. El primero instalado en la oficina Principal de CHEC Manizales y el segundo en el centro comercial Mall Plaza en el mes de octubre. La pandemia por el COVID-19, impulsó el uso de este servicio a través de la página web, principalmente en los meses de cuarentena entre abril y junio de 2020. Como resultado se registraron 50.865 auto atenciones, a través de los módulos físicos, así como por las realizadas por los usuarios desde sus dispositivos.
- Se realizó el lanzamiento de la APP para sistemas operativos IOS y Android, en el mes de diciembre, con la cual los clientes y usuarios pueden gestionar sus consumos, registrar PQR's, pagar su factura, financiar deudas, realizar consultas entre otros servicios.
- Se realizó una acción de entrenamiento al personal asistencial de las oficinas de atención para impulsar la tarjeta comercial de crédito a los clientes. Como resultado, se entregaron 378 tarjetas del programa.
- En el chatbot "Lucy", se implementó el envío al cliente de un mensaje de texto de confirmación, cuando reporta un daño, informando el número del radicado. Para facilitar la contactabilidad del cliente, se habilitó el acceso desde la página web de la empresa. Así mismo, se implementó una nueva funcionalidad integrada al chatbot, la cual permite descargar copia de factura, donde el cliente y usuario tiene la opción de identificarse por tres tipos de criterios: "Número de cuenta", "Dirección de inmueble" o "Nombre titular cuenta". Igualmente, se habilitó la opción de generar el cupón de pago de factura actual y anterior.

## 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](http://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.

- 📍 949 248 número de sesiones de la página web: 469 929 más en comparación al 2019.
- 📍 7 144 inscritos en la Línea de atención preferencial para clientes empresas: 4 237 más en comparación al 2019.
- 📍 107 554 registrados para recibir notificaciones de daños e interrupciones programadas: 53 216 más en comparación al 2019.

- 📍 28 900 seguidores Facebook: 4 400 seguidores más en comparación al 2019.
- 📍 7 530 seguidores en Instagram: 880 seguidores más en comparación al 2019.
- 📍 7 083 seguidores en Twitter: 623 seguidores más en comparación al 2019.
- 📍 11 472 seguidores en LinkedIn: 5 200 seguidores más en comparación al 2019.
- 📍 11 847 inscritos en factura web.
- 📍 38 845 consultas a través de Chatbot Lucy: 33 761 más en comparación al 2019.

también aportó al incremento en el canal telefónico.

- 📍 Entre los meses de abril y junio, se presentaron constantes requerimientos del grupo de interés estado (alcaldías, personerías, concejos municipales), asociados a demostrar la aplicación de los beneficios decretados por el gobierno nacional para atender la emergencia, situación que demandó de la empresa un acompañamiento con socializaciones, reuniones, informes. Igualmente, los órganos de control ejercieron una labor de supervisión a la empresa que exigió de una articulación de los diferentes equipos de trabajo para atender los requerimientos.

confusión frente al incremento de la tarifa a partir del mes de marzo fecha de la declaratoria de emergencia sanitaria, el 15 de abril la CREG expidió la resolución CREG 058 de 2020, la cual definió la obligatoriedad de aplicar opción tarifaria con un porcentaje de variación mensual del 0,0% y con aplicación inmediata, a esta fecha Chec se encontraba facturando consumos de febrero y de marzo con tarifas publicadas en los respectivos meses, no obstante, los usuarios esperaban que las medidas del gobierno se vieran reflejadas en sus facturas de manera inmediata, por tanto, fue necesario que la CREG expidiera varias modificaciones a la resolución 058 para ajustar las medidas.

- 📍 Se flexibilizaron las reglas internas de financiación, para facilitar el pago de las facturas a los clientes y se amplió la atención a través del canal telefónico.
- 📍 En los meses de mayo a agosto, se presentó un incremento del 225% en las reclamaciones asociadas al valor de factura respecto al primer cuatrimestre del año. Este incremento se generó por la desinformación generada por los medios de comunicación frente a los beneficios otorgados por el gobierno, la congelación de la tarifa y la situación económica. Se presentó una

- 📍 El cierre de las oficinas por la cuarentena resultado de la pandemia del COVID – 19, dificultó la realización de algunas iniciativas como la operación del asesor en línea, para las oficinas de Manizales, La Dorada, Dosquebradas y Santa Rosa en donde para descongestionar las salas de espera por mayor flujo de clientes para disminuir el tiempo de espera, el cliente se atiende de manera virtual por personal asistencial ubicado en otras sedes de trabajo. Igualmente, se dificultó la realización de espacios de relacionamiento con la comunidad y la Formación en certificación por competencias laborales en redes eléctricas para técnicos particulares.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

La pandemia generada por el COVID - 19 generó diferentes situaciones tales como:

- 📍 El cierre de la atención presencial como consecuencia de la cuarentena decretada por el gobierno nacional, potencializó el uso los canales de atención telefónico y virtual, posicionándolos como alternativas de fácil acceso y menor esfuerzo para los clientes. Exigió a la empresa intensificar los recursos y esfuerzos en el desarrollo de nuevas alternativas de atención, centrados en la tecnología como el asesor remoto y el ajuste a sus canales virtuales actuales.
- 📍 El volumen de información desde los medios de comunicación y gobierno sobre la normatividad y beneficios relacionados con la pandemia, generó desinformación en la comunidad en general y con ello un aumento en las interacciones telefónicas que desbordaron las líneas de atención requiriendo de la empresa esfuerzos económicos, logísticos y humanos para garantizar la atención. El cierre de las oficinas de atención presencial,

La atención a través de las oficinas presenciales, se vio afectada por la pandemia del COVID - 19 requiriendo ajustes en la operación. En la fase inicial de confinamiento, se establecieron las condiciones para que el personal pudiera laborar desde sus hogares reasignando actividades como apoyo a responder PQR en el canal de atención escrito, atención de llamadas telefónicas y atenciones por medio del asesor remoto a través de la página web de la empresa.

En una fase posterior para el regreso a las oficinas, fue necesario establecer un protocolo operativo que incluyó definir condiciones y protocolo de bioseguridad, adecuaciones inmobiliarias, de seguridad, evaluación de las condiciones médicas de los asistentes comerciales, entrenamientos necesarios para garantizar una atención en condiciones adecuadas entre otras.

### Transacciones por canal:

El canal presencial sigue siendo el de mayor utilización por parte de los clientes. Sin embargo, para el 2020 disminuyó 36% con respecto al 2019. Para el periodo de análisis, se incluyen nuevos esquemas de atención como son: Auto atención y asesor remoto.



#### Metas/retos para 2021

- Adicionar opciones de auto atención en el chatbot Lucy (PQR, Información de estado de cuenta, orientación a la facturación e Información sobre trámites, requisitos, otros), reconexión, financiación.
- Automatizar respuestas a PQR para las transacciones que así lo permitan.
- Implementar servicios de asistencia virtual para explicar la factura a los clientes.
- Desarrollar un modelo de atención telefónico propio para el mercado CHEC.
- Implementar la modalidad de atención por medio del WhatsApp empresarial.

- Impulsar a través del canal presencial las ofertas comerciales del proceso de ventas, facilitando a los clientes la adquisición de productos y servicios a través de la tarjeta somos.
- Impulsar la auto atención en el mercado CHEC.

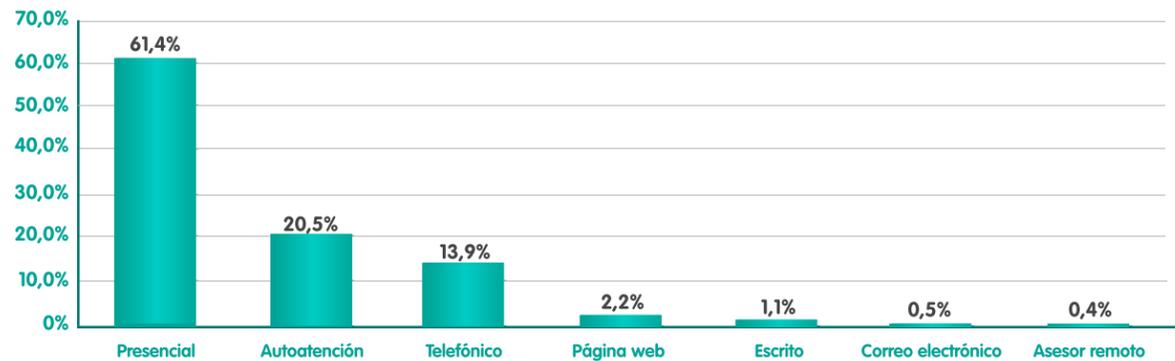
#### Transacciones por Canales de Atención que Incluyen PQR, Atención de Daños y Otras Interacciones



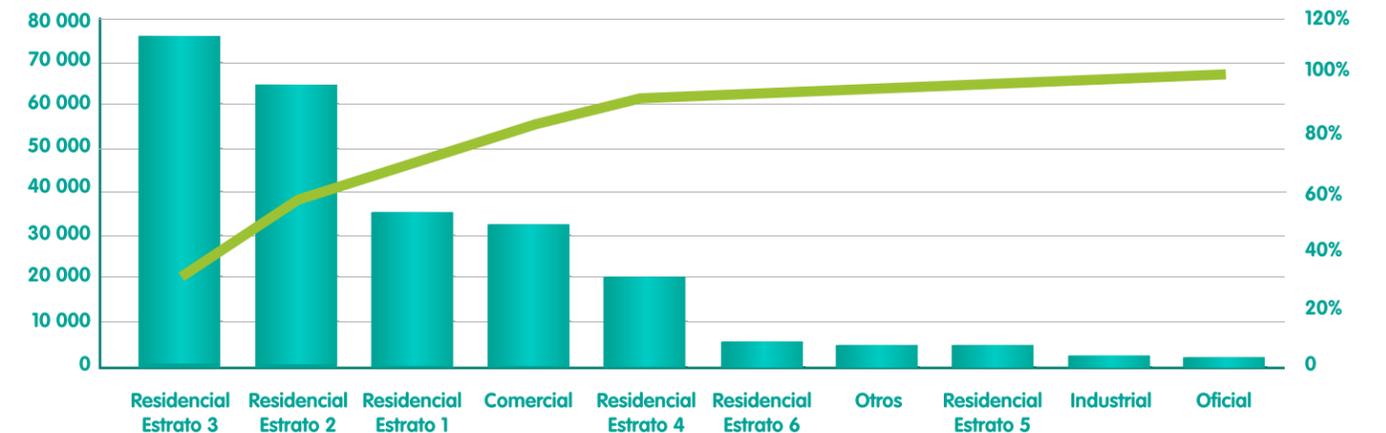
Canal	Observaciones	2020	2019	2018
Presencial	A través de 40 localidades.	173 336	347 521	345 343
Escrita	Recibidos a través de Gestión Documental.	2 710	4 073	4 948
Telefónica	A través de 3 líneas telefónicas (018000912432, #415 y 115).	536 897	364 609	382 490
Virtual	Página Web (sistema de Gestión de peticiones), chat y correo electrónico atención al cliente @CHEC.com.co.	7 939	4 634	4 091
Auto atención	Módulos físicos de auto atención para realizar transacciones rápidas, (Incluye las transacciones realizadas en el módulos físicos y las realizadas por los usuarios desde sus dispositivos).	51 109	No Disponible	



Participación por canal Año 2020



PQR Clase de servicio - año 2020



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

Es de destacar que:

- Por el cierre de oficinas de atención presencial, consecuencia de la pandemia, las atenciones verbales disminuyeron en los meses de marzo, a junio. La disminución con respecto al 2019 fue del 36%. Se estabiliza la cantidad de transacciones con la reapertura de las oficinas.
- Como consecuencia de la pandemia por el COVID - 19 y la cuarentena decretada por el gobierno nacional, este canal soportó las atenciones de los clientes por el cierre de las oficinas. El incremento se observa a partir del mes de abril. Las atenciones por financiaciones y pagos parciales pasaron del 10% en el 2019 al 45% en el 2020. Una vez se da apertura a las oficinas de atención presencial, inicia normalización de atenciones.

- Como consecuencia de la pandemia, las PQR presentadas a través de comunicaciones escritas disminuyeron para los meses de cuarentena. Para este periodo, se incrementaron las transacciones por los canales telefónico y virtual.
- El incremento en 2020 del correo electrónico, se da como consecuencia de la cuarentena por la pandemia COVID-19 dado que el impacto por el cierre de las oficinas de atención presencial, incentivaron a los clientes a buscar y activar otros medios de atención. Así mismo, el incremento de interacciones a través de página web, se presentó a partir del mes de marzo, coincidiendo con el cierre de oficinas, siendo los conceptos de Inconformidad con el valor de la factura y exención de contribución, los que generaron mayores ingresos a través de este canal.

A continuación, se presentan el número de PQR presentadas por los clientes durante los últimos tres años, para el año 2020 se incluyeron los canales de atención virtuales APP, Asesor Remoto y Portal SAC.:

Peticiónes		2020	2019	2018
<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>				
Presencial		148 515	235 494	186 335
Auto atención		51 109	NA	NA
Escrito		2 018	3 639	3 864
Telefónico		26 467	11 718	14 670
Correo electrónico		752	212	528
Formulario PQR Página web		3 102	1 047	326
Chat		259	130	25
App		1	NA	NA
Asesor remoto		926	NA	NA
Portal SAC		6	NA	NA
<b>Total año</b>		<b>233 155</b>	<b>252 240</b>	<b>205 748</b>

Quejas



CANAL DE ATENCIÓN	2020	2019	2018
Presencial	165	292	2 517
Auto atención	NA	NA	NA
Escrito	107	162	163
Telefónico	1095	1381	1 190
Correo electrónico	90	50	42
Formulario PQR Página web	378	196	53
Chat	12	6	12
App	0	NA	NA
Asesor remoto	5	NA	NA
Portal SAC	0	NA	NA
<b>Total año</b>	<b>1 852</b>	<b>2 087</b>	<b>3 977</b>

Recursos



CANAL DE ATENCIÓN	2020	2019	2018
Presencial	1	0	0
Auto atención	NA	NA	NA
Escrito	239	356	476
Telefónico	0	0	0
Correo electrónico	57	0	0
Formulario PQR Página web	264	0	0
Chat	0	0	0
App	0	NA	NA
Asesor remoto	1	NA	NA
Portal SAC	0	NA	NA
<b>Total año</b>	<b>562</b>	<b>356</b>	<b>476</b>

Reclamos



CANAL DE ATENCIÓN	2020	2019	2018
Presencial	4 369	5 555	6 514
Auto atención	NA	NA	NA
Escrito	346	272	445
Telefónico	6 994	1 934	1 742
Correo electrónico	254	50	118
Formulario PQR Página web	1637	184	53
Chat	103	17	14
App	0	NA	NA
Asesor remoto	92	NA	NA
Portal SAC	0	NA	NA
<b>Total año</b>	<b>13 795</b>	<b>8 012</b>	<b>8 886</b>

Total PQR por Canal



CANAL DE ATENCIÓN	2020	2019	2018
Presencial	153 050	241 341	195 366
Auto atención	51 109	NA	NA
Escrito	2 710	4 429	4 948
Telefónico	34 556	15 033	17 602
Correo electrónico	1 153	312	688
Formulario PQR Página web	5 381	1 427	432
Chat	374	153	51
App	1	NA	NA
Asesor remoto	1 024	NA	NA
Portal SAC	6	NA	NA
<b>Total año</b>	<b>249 364</b>	<b>262 695</b>	<b>219 087</b>

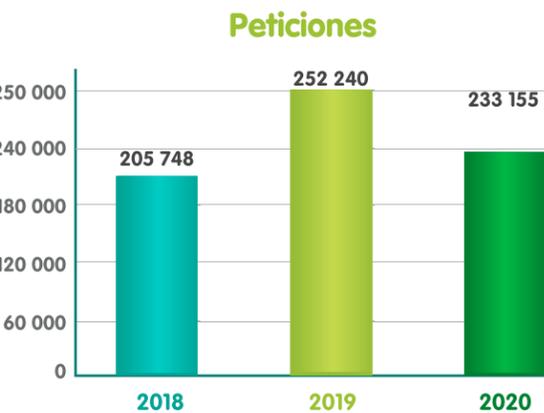
Promedio mensual por canal



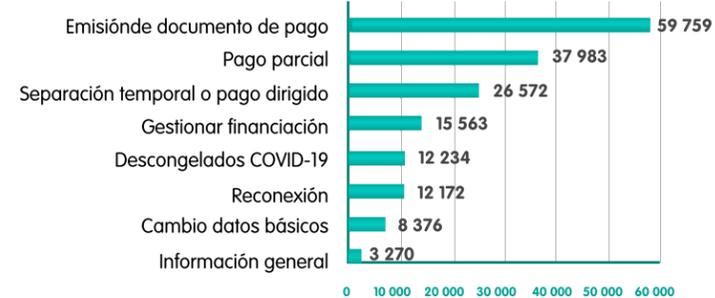
CANAL DE ATENCIÓN	2020	2019	2018
Presencial	12 754	20 112	16 281
Auto atención	4259	NA	NA
Escrito	226	369	412
Telefónico	2 880	1 253	1 467
Correo electrónico	96	26	57
Formulario PQR Página web	448	119	36
Chat	31	13	4
App	0	NA	NA
Asesor remoto	85	NA	NA
Portal SAC	1	NA	NA
<b>Total año</b>	<b>20 780</b>	<b>21 891</b>	<b>18 257</b>

**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.

Para el 2020, las peticiones representan el 93% del total de las PQR presentadas por los clientes.



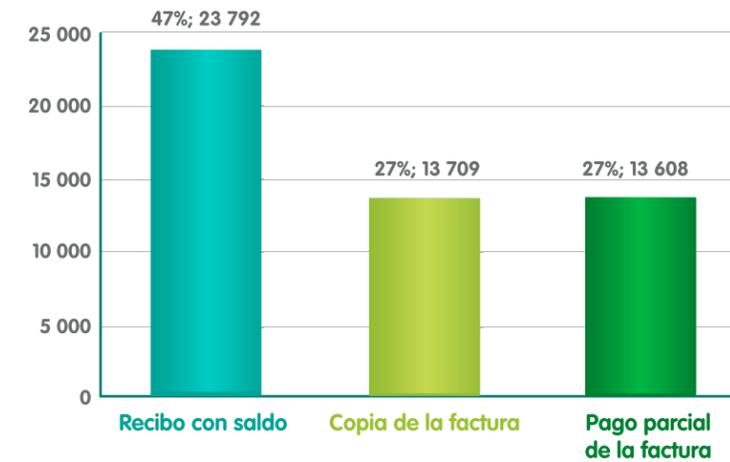
Principales motivos de peticiones año 2020



A través del módulo de autogestión, se generan 3 tipos de peticiones rápidas que corresponde a los 3 motivos de atención más recurrentes: copias de factura, factura con saldo anterior y pago parcial. Este servicio, logra disminuir las

visitas de los clientes a las oficinas de atención presencial facilitando el trámite de manera remota. Para el año 2020, las transacciones por auto atención, corresponden al 22% del total de las peticiones.

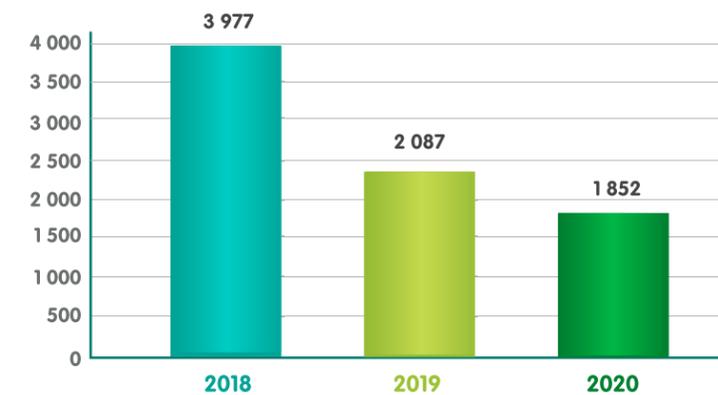
Módulo de autogestión 2020



**Quejas:** 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. En 2020 las quejas representan el 0,79% del total de PQR. Por lo anterior, se realizó un seguimiento mensual a las quejas para realizar acciones que disminuyan la causa de las mismas.

Quejas



**Indicador de quejas 2020**

El propósito de este indicador es medir el número de quejas imputables a la empresa, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios buscando las soluciones a las causas que las generan.

La meta para el 2020 permitía máximo 1,22 quejas imputables por cada 10 mil

instalaciones. Ese valor sobre el total de instalaciones de CHEC permitía un máximo de 62 quejas imputables al mes como se observa en la gráfica. La meta se cumplió con un resultado promedio de 0,70 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones. El principal motivo de quejas a favor del cliente corresponde a inconformidad con la entrega de la factura y en segundo lugar inconformidad con los trabajos realizados.

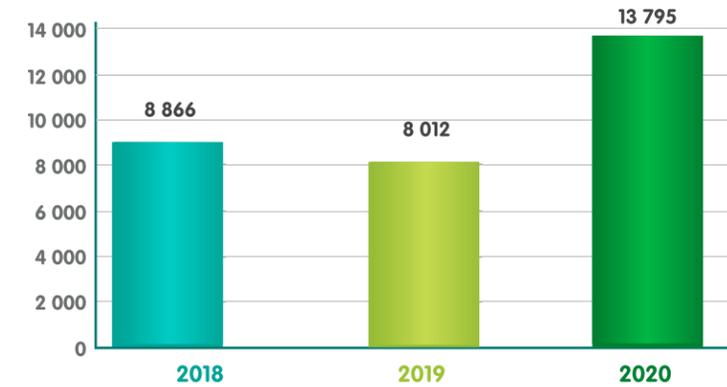
Indicador de Quejas CHEC	2020		2019		2018	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Indicador de Quejas: (Quejas imputables / #facturas expedidas) *10 000	1,22	0,7	1,35	1,01	1,5	1,06

**Reclamos:** Los reclamos son inconformidades de los clientes con los actos de suspensión, terminación, corte o facturación del servicio.

Para el 2020, el 6% del total de PQR corresponde a reclamos y el 91% de los mismos está relacionado con inconformidad por el valor de la factura. El incremento del 72% en las reclamaciones para el año 2020 comparado con el 2019, se presentó desde el mes de mayo asociado a la cuarentena decretada por el gobierno nacional a raíz de la pandemia generada por COVID – 19. El confinamiento incrementó los consumos

al interior de las viviendas generándose el incremento en los consumos aunado a la confusión en la interpretación de la factura y la expectativa creada por el gobierno frente a los beneficios y congelación de la tarifa.

**Reclamos**



**Indicador de reclamos**

El propósito de este indicador es medir el número de reclamos imputables a la empresa (resueltos a favor del cliente o usuario), con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios buscando las soluciones a las causas que los generan.

La meta para el año 2020 era de tener máximo mes 3,4 reclamos por cada 10 000 mil facturas expedidas. La meta

se cumplió con un resultado promedio mes de 2,8 reclamos imputables (a favor del cliente). Lo anterior demuestra un alto grado de confiabilidad en la facturación. Los errores de lectura son el mayor motivo de reclamos imputables. En promedio no se alcanza a un solo error por lector, es decir que la actividad está muy controlada y el indicador es mínimo comparado con el total de lecturas tomadas.

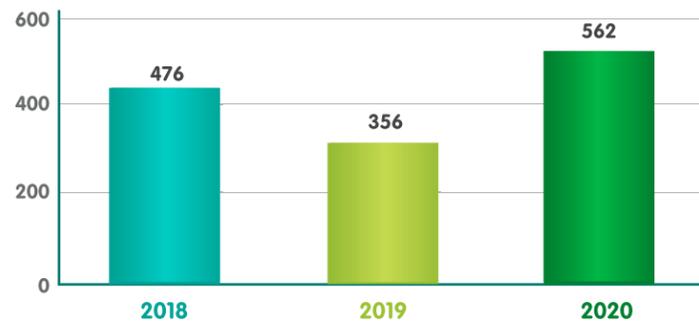
Indicador de Reclamos CHEC	2020		2019		2018	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Indicador de reclamos: Mide que la cantidad de reclamos imputables a la empresa por cada 10 mil facturas expedidas, no sea superior a la meta establecida. (Reclamos imputables / #facturas expedidas)*10 000	3,4	2,8	3,5	3,1	3,8	3,2



**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.

En general la cantidad de recursos es proporcional a la cantidad de reclamos, para 2020 se observa un incremento en los recursos para los meses de mayo a julio por concepto de inconformidad con el valor de la factura.

Recursos



**Resolutividad en la atención, soluciones en primer contacto**

En el 2020, el 85% de las PQR fueron atendidas y resueltas en el primer contacto con el cliente, de ellas el 22% fueron transacciones realizadas por los módulos de auto atención. Las PQR tramitadas de manera posterior, corresponde a procesos que ameritan revisiones en terreno y demandan interacciones con otros equipos de trabajo.

PQRs resueltas en primer contacto 2020

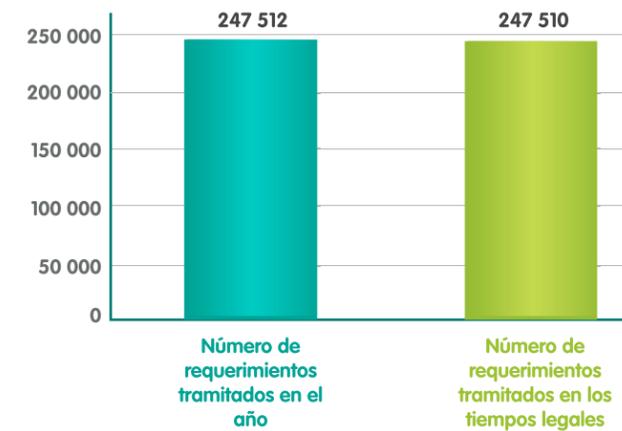


**PQR tramitadas en tiempos de ley:**

En relación con el indicador de PQR tramitadas en tiempos de ley, para el año 2020 se obtiene un resultado del 99,99% en su cumplimiento, presentándose sólo 2 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.

PQRs tramitadas en tiempos de ley año 2020



**GRI: 417-2**

Para el año 2020, no se presentaron casos de incumplimiento en las actuaciones del proceso Atención al Cliente que hayan derivado en sanciones económicas o amonestaciones para la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios.

**GRI: 417-3**

Para el año 2020, 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.

**GRI: 418-1**

En el año 2020, no se presentaron incidentes o recibieron reclamaciones relacionadas con protección de datos personales, de igual forma, 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.



Puntos de pago:

Cantidad puntos de pago 				
Punto de pago	2020	2019	2018	Observaciones
Puntos de pago propios	0	11	12	Hasta el 17 de marzo de 2020, las localidades de Norcasia, Victoria, Palestina, Filadelfia, Aguadas, La Merced, Guática, Balboa, la Celia, Santuario y Pueblo Rico, recaudaban facturas por conceptos de energía, a partir de esa fecha se entregó la totalidad del recaudo al proveedor de SURED, como consecuencia del cierre total y parcial de oficinas de atención al cliente.
Puntos Banca Electrónica(internet)	6	6	6	Débito automático, red multicolor, Facturanet, ATH, Zona Pagos, pagos electrónicos
Datafonos en puntos CHEC	9	9	8	Ubicados en Localidades y uno en la Estación Uribe.
Bancos, corporaciones, cooperativas	11	11	11	Convenio con 11 Bancos.
Otros	836	1 016	882	Puntos de SUSUERTE: 433 y Puntos de APOSTAR: 403, distribuidos en 26 municipios de Caldas y 16 en Risaralda y 1 corregimiento de Risaralda habilitados para recaudar facturas CHEC.
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>	<b>1 053</b>	<b>919</b>	<b>Total puntos disponibles para realizar pagos de facturas CHEC.</b>

Total recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas 

Nombre del proyecto o iniciativa	2020		2019		2018	
	# personas	COP millones	# personas	COP millones	# personas	COP millones
Asesor en Línea módulo oficinas CHEC	1 284	21,3	2 158	6,5	73	7,8
Estrategia "Más cercanos"	35 321	0	961	0,638	2 068	1,52
Asesor remoto	4 118	5,5	N/A	N/A	N/A	N/A
Agendamiento de citas para atención reclamos	2 450	0,55	1 619	2,6	1 522	7,2
Soluciones virtuales la página web de CHEC	6 601	0	1 466	7,7	-	-
Formación en certificación por competencias laborales en redes eléctricas para técnicos particulares	0	0	27	6,95	-	-
Pago con número de cuenta para facturas vencidas	1 054 731	0	5 660	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1 104 505</b>	<b>27,3</b>	<b>11 891</b>	<b>24,3</b>	<b>3 663</b>	<b>16,5</b>

Para conocer más acerca de la gestión de este aspecto puede ver el Informe Complementario: Responsabilidad Sobre Productos y Servicios CHEC 2020



## Satisfacción Clientes

### Estudio de Satisfacción CIER 2020

CHEC obtiene el premio oro al participar de la Encuesta Regional de Satisfacción del consumidor (ERSC), realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) organización internacional que reúne a empresas y organismos del sector energético de diversos países de América Latina.

Este premio es concedido a CHEC por haber obtenido el primer lugar en el Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL), que hace parte del mencionado estudio (ERSC), y que en su versión 2020 tuvo participación de otras 18 empresas de Centro y Sur América con más de 500 mil clientes, obteniendo el puntaje más alto entre ellas.

Hasta el año 2018 la empresa venía participando de este estudio en la categoría de empresas con hasta 500 000 consumidores (grupo 2), y para el año 2020 su participación cambia de categoría en compañía de empresas como Enel-Codensa, EPM a nivel nacional y UTE, COPEL a nivel internacional.

El Premio Oro, que fue entregado durante la 55° Reunión de Altos Ejecutivos (RAE) de CIER, tiene un significado especial para CHEC porque es el reflejo de la satisfacción y aprobación de los usuarios frente al servicio de energía y a la gestión realizada por la empresa en aspectos como atención al cliente y comunicación oportuna, entre otros.



La encuesta es aplicada a los clientes del segmento Hogares en la zona urbana de cada empresa participante, indagando por su satisfacción con el servicio de energía en 5 áreas y 29 atributos de calidad, dentro de los que se encuentran: servicio de energía, factura de energía, atención al cliente, información y comunicación e imagen de la empresa.

La calificación resultante de estas áreas de calidad permitió obtener el ISCAL que pasa de un 77,6% en 2018 a 87,4% en 2020, incrementándose en 9,8 puntos porcentuales con resultados al alza en las 5 áreas y en 28 de los 29 atributos de calidad.

Esta es la séptima ocasión en la que CHEC recibe el premio CIER, en años anteriores fue galardonado así:

### Evolución ISCAL CHEC

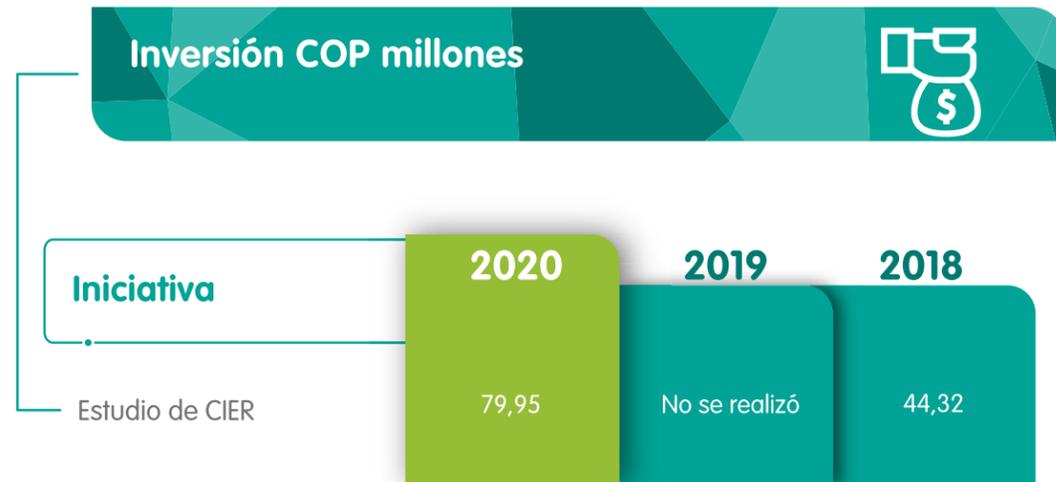


En esta ocasión el estudio se realizó en 5 regiones que comprenden: Departamento de Caldas, Departamento de Risaralda, La Dorada, Dosquebradas y Manizales, además de estos municipios se realizaron entrevistas en: Marmato, Neira, Pensilvania, Risaralda, San José, Anserma, Chinchiná, Riosucio, Supía, Villamaría, Guática, Santuario, Belén de Umbría, La Virginia y Santa Rosa de Cabal.

Cabe anotar que son las regiones Departamento de Risaralda y Manizales, las que reflejan las mayores calificaciones, destacándose por una alta calificación 94,1% el suministro de energía en Manizales y una calificación de 80,9% en Información y Comunicación en Risaralda (la más alta obtenida para esta área).

CHEC atribuye el logro obtenido a la labor y dedicación de sus trabajadores y

agradece a sus más de 510 mil clientes en Caldas y Risaralda la calificación obtenida, y recibe el premio como un recordatorio de su compromiso continuo por brindar cada vez un mejor servicio, que se traduce en calidad de vida para toda la región.



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

En esta medición se califican por parte de los clientes, las variables de calidad en la atención recibida de parte de los Asistentes Comerciales en cada oficina CHEC. Para el año 2020 se evaluaron 4 atributos a saber: Satisfacción en la atención, amabilidad del funcionario, conocimiento del funcionario y tiempo de espera para ser atendido. Esta estadística abarca desde el 2 de enero al 31 de diciembre de 2020, con calificaciones entre 1 y 5, obteniendo una calificación a

nivel general con un promedio de 4,94%, muy satisfactorio dada la complejidad derivada de la contingencia por COVID-19; así como por la diversidad de nuestros clientes.

Esta calificación fue entregada por 11 089 clientes que voluntariamente accedieron a calificar la atención, que equivale a un 5,74% del total de clientes que fueron atendidos en las oficinas del canal presencial.

## Experiencia del cliente

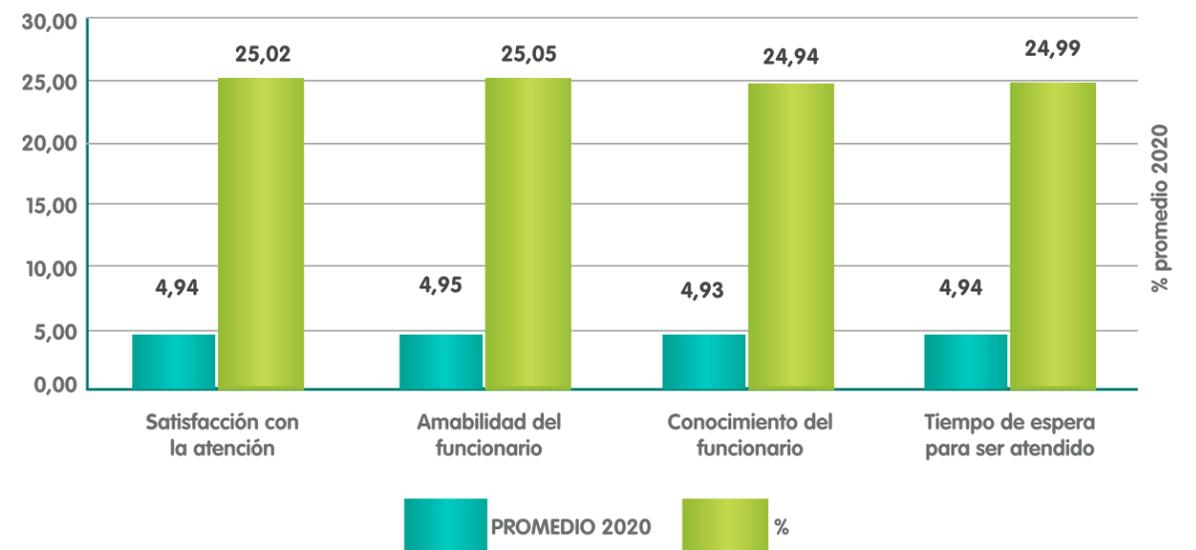
En el 2020 no hubo medición de experiencia del cliente debido a la pandemia generada por el Covid-19. Sin embargo, se adelantaron gestiones que permitieron tener avances en materia de conocimiento del cliente así:

**Caracterización de clientes:** Se caracterizaron los clientes de los cuales se pudo identificar la cuenta en las bases de datos de la empresa, obteniendo diferentes vistas en tableros de Qlik sense, como: clasificaciones por clase de servicio, promotores y detractores por tipo

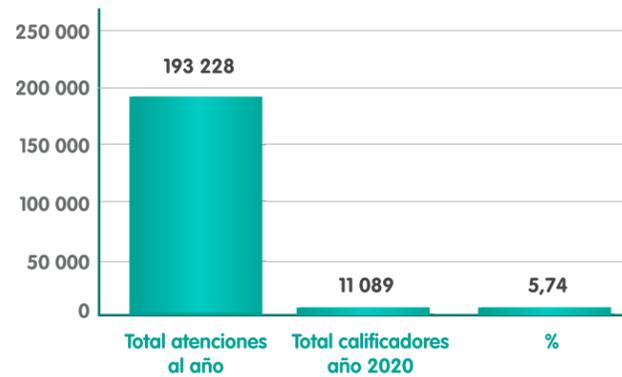
de incidentes críticos, municipio, ubicación, estrato, momento de pago, cartera, PQR, encuestas PFS.

**Causas y acciones frente a indicadores de incidentes:** Entre las causas sobresalen la percepción de alto valor de la factura y en algunos casos demora en la atención en oficinas, para lo cual, se continúa la labor de educación al cliente en cuanto al uso racional de la energía, entendimiento de la factura y se han fortalecido los canales virtuales como Lucy con nuevas funcionalidades.

## Consolidado calificación atención



**Calificación de usuarios respecto al total de atenciones año 2020**



Para conocer más acerca de la gestión de este aspecto puede ver el Informe Complementario: Responsabilidad Sobre Productos y Servicios CHEC 2020

413-1 EU7 EU19 EU20 EU21 EU24 **GRI:**

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

**Gestión Educativa con Clientes y Comunidades**

La Gestión Educativa en CHEC durante el año 2020, encontró una gran oportunidad en medio de la emergencia por la pandemia del COVID-19. Esta emergencia materializó un riesgo grave, que fue la dificultad para hacer presencia física en el trabajo de campo con los grupos de interés y compartir contenidos de sensibilización y formación asociados a la Cultura ciudadana en SSPP; sin embargo, en el último año, como empresa se venía avanzando en un plan de mejora, diseñado para ampliar la cobertura educativa de manera no presencial, a través de medios alternativos, este avance, nos permitió

llegar a otras comunidades con eficiencia de recursos; por lo tanto la emergencia, apalanco con mayor fuerza llevar a la acción estas iniciativas que venían siendo diseñadas y con las que reaccionamos muy rápidamente a los obstáculos que nos ponía la situación mundial, para la interacción con los Clientes y Comunidad.

Es así que el esfuerzo de la gestión educativa en mantener la cercanía con los diferentes grupos de interés a pesar a la emergencia, facilito el reconocimiento de CHEC, como una empresa que a pesar de las dificultades permanece al lado de sus clientes buscando

alternativas; luego de estabilizar la situación de riesgo, seguimos avanzando en el fortalecimiento de 3 competencias ciudadanas y sus comportamientos o actuaciones deseables: Competencia de Preservación incidiendo en el comportamiento de Uso Eficiente y disfrute del Servicio de Energía; competencia de Corresponsabilidad, incidiendo en el comportamiento de Cultura de Pago; y la competencia de Confianza incidiendo en el Comportamiento Uso de Canales Vanguardistas.

En la implementación del Plan Educativo Empresarial durante el 2020, se desarrollaron diferentes estrategias educativas presenciales y virtuales que contribuyeron a la interiorización por parte de los grupos de interés, de estos comportamientos y competencias los principales fueron:

- 🌀 Concurso de Cuento y Dibujo Cuidamundos.
- 🌀 Curso "Conexión Entorno" en Alianza con las demás empresas de SSPP y la Alcaldía de Manizales.
- 🌀 Facebook live con contenidos educativos de emergencia.
- 🌀 Cercanía es crecer juntos.
- 🌀 Experiencia Educativa "Aprende con Energía" en el centro de Experiencias "Vive CHEC" Centro Comercial.

- 🌀 Me sumo Si, estrategia educativa dirigida a segmento empresas en Alianza con ANDI.
- 🌀 Aprendizaje a la Carta en Temáticas de negocio; dirigido al Grupo Gente CHEC.

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 2021, queremos inspirar a otros para que se unan a aportar a este propósito compartido de manera colectiva en los departamentos de Caldas y Risaralda.

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.

de la Estrategia de Diálogo para el presente periodo; paralelamente a lo anterior, se brindó información empresarial de interés cotidiano, referente a la prestación del servicio de energía eléctrica, ejemplo de ello, los alivios económicos transitorios emitidos por el Gobierno Nacional "Decreto 517 de 2020", además se indagó sobre las restricciones para el ingreso de personal técnico a los diferentes municipios área de influencia de la empresa, entre otros.

Como principales logros se destacan:

- El proceso de Generación de Confianza entró en receso dada la situación actual que está viviendo el país, en el marco de la pandemia producto del COVID-19. No obstante se aprovechó el relacionamiento construido a través del tiempo con algunos actores municipales y comunitarios, para viabilizar acciones y obtener información en momentos requeridos por los procesos técnicos.
- Para el año 2020, no se ajustó la metodología de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro, debido a la contingencia de salud pública producto del COVID-19 y la directriz establecida por el Gobierno Nacional de cuarentena y prohibición de espacios de encuentro comunitario. Dado lo anterior, surgió como propuesta alterna, en un marco de corresponsabilidad, establecer contacto con los participantes de la estrategia, a través de canales no presenciales (vía telefónica, 5 grupos de Whatsapp de voceros CHEC y mensajes de texto) orientado a socializar las causas de la suspensión

- Se continuó el acompañamiento socio ambiental al negocio de Distribución, atendiendo los requerimientos de cada uno de los procesos técnicos, en medio de las dificultades de confinamiento producto del COVID-19, especialmente en el proceso de Mantenimiento, lo anterior, contribuyó a que la empresa se reinventara en la forma de trabajo con los grupos de interés comunidad y clientes, a través del contacto virtual con los diferentes actores municipales y comunitarios, con quienes Gestión Social ha tenido la posibilidad de interactuar, convirtiéndose en parte de la solución cuando se presentaron dificultades, siendo puente de comunicación entre comunidades y CHEC, ante las necesidades de presencia empresarial en los territorios. En este sentido, se diseñó e implementó una propuesta diferenciadora de "Intervención con comunidad"

Procesos educativos y de sensibilización con Comunidades y Clientes

Educación comunidades y clientes - Plan educativo empresarial

2020		2019		2018	
# personas	COP millones	# personas	COP millones	# personas	COP millones
116 439	836	89 990	861	86 768	834

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.

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

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



mediante canales de comunicación no presenciales (vía telefónica, whatsapp, correo electrónico), la cual permitió generar espacios informativos y de reflexión a partir de la socialización de aspectos relevantes en relación al servicio público de energía eléctrica, con la población residente en el área de influencia y la viabilización de las acciones técnicas requeridas por la empresa.

## 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.

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.

Como principales logros se destacan:

En el año 2020 y dada la declaratoria de emergencia sanitaria, así como las medidas y restricciones adoptadas en los diferentes territorios donde CHEC hace presencia, desde la empresa se priorizó la contribución a la prevención y mitigación de impactos derivados del COVID – 19 por lo cual se planearon y ejecutaron las siguientes acciones:

- ⑥ Construcción e implementación de protocolos de bioseguridad acordes a los contextos particulares de los proyectos en ejecución.
- ⑥ Capacitación al equipo de trabajo CHEC, entrega de kit personal de bioseguridad y monitoreo diario del estado de salud del equipo de trabajo.
- ⑥ Ubicación de señalética en cada uno de los espacios de trabajo con el fin de recordar la importancia de incorporar como hábito los protocolos de bioseguridad y ratificar la necesidad del compromiso individual para contribuir al cuidado de todos y del territorio.
- ⑥ Gestión ambiental adecuada de los residuos generados en cada sitio de trabajo.
- ⑥ Verificación de los protocolos de bioseguridad diseñados por los

equipos de trabajo contratistas y acompañamiento en la radicación y aprobación por parte de la de Secretaria de Salud, de cada municipio en el cual se desarrollan proyectos de infraestructura, de acuerdo a lo definido en la Resolución 666 del 2020.

**Análisis de entorno:** En relación con el análisis del entorno, se realizó un monitoreo permanente de las disposiciones establecidas por las autoridades locales con el fin de mitigar la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 con el fin de analizar su incidencia en el desarrollo del proyecto, y definir e incluir en los planes de gestión de los componentes técnicos, ambientales, sociales y de salud y seguridad en el trabajo aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a los lineamientos normativos con ocasión de la pandemia.

**Información y Comunicación:** De igual forma por los aspectos derivados de la pandemia, se dieron cambios en los procesos de relacionamiento, dadas las limitaciones y restricciones frente al desarrollo de encuentros presenciales, siendo entonces necesario desde el acompañamiento social definir estrategias y medios de interacción con líderes y comunidad del área de influencia de los proyectos con el fin de compartir información relacionada sobre los planes técnicos y socio ambientales de los proyectos, realizar monitoreo de

los entornos y continuar contribuyendo al fortalecimiento de la relación empresa comunidad.

Es por ello, que para la definición de las herramientas que se empelarían para llevar a cabo los procesos de información con los grupos de interés comunidad y estado, se indagaron sobre las posibilidades de accesibilidad de los actores sociales a el uso de

redes sociales y plataformas de comunicación, encontrando que para los actores institucionales y comunitarios las llamadas telefónicas y el uso del aplicativo WhatsApp son los medios adecuados para informar los avances del proyecto desde todos los componentes y atender con oportunidad dudas e inquietudes frente al desarrollo de las obras de infraestructura.

### Continuidad de los planes de Gestión social y fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés Estado y Comunidad presentes en cada una de las áreas de influencia.

El relacionamiento con los grupos de interés logró permanecer con oportunidad y cercanía, aún en contexto de pandemia al hacer uso de otros medios de comunicación que los actores sociales e

institucionales consideraron acordes y que lograban cumplir su objetivo de cercanía y confianza, de este modo se dio continuidad a un ejercicio participativo, dialógico e interactivo.

### 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.

La consulta y reconocimiento de nuevos medios y estrategias para la comunicación e interacción con los grupos de interés a partir de tener en cuenta su accesibilidad y comodidad para el manejo de los mismos, se constituyó en una apuesta social que permitió movilizar procesos de

relacionamiento desde los intereses en común y el compromiso con el territorio.

### Formulación y ejecución de proyectos de infraestructura eléctrica

Los proyectos de infraestructura eléctrica, desarrollados por el área en el año 2020, para los cuales se diseñaron e implementaron planes de gestión social, fueron:

En el año 2020, desde el proceso de Gestión de Proyectos de infraestructura y mejora operacional, se dio continuación a la ejecución de los proyectos del SDL 2019 – 2021, los cuales hacen parte del plan de inversiones regulatorio 2019 – 2021 presentado por CHEC a la CREG según resolución 015 de 2018, y a través de los cuales se logra cubrir las necesidades del sistema eléctrico nacional y local contribuyendo a la mejora operacional, al mejoramiento en la calidad del servicio y a la sostenibilidad de la región.

El plan de expansión que se encuentra en ejecución, consta de los siguientes proyectos:

- Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV.
- Reposición transformador de potencia de subestación Regivit por un transformador autorregulado.
- Reposición y Modernización subestación La Virginia 33/13,2 kV.
- Normalización subestación Purnio 115 kV.
- Normalización subestaciones Belalcázar y Viterbo 33 kV.

### 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, mediados por el encuentro personal o grupal sobre temas empresariales y comunitarios que faciliten el entendimiento de los procedimientos de CHEC, lo que aporta en buena medida al relacionamiento con las comunidades. Con este fin, se desarrolló una propuesta



que permitió vincular actores y empresa en un escenario común y en el cual la gestión social sirve de mediadora con el propósito de construir aprendizajes, desarrollar alianzas, y proponer en cada territorio la posibilidad de autogestión, como mecanismo para que las comunidades se entiendan con un propósito personal y comunitario hacia su propio desarrollo.

Como principales logros se destacan:

- Se realizó el informe producto de la caracterización socio-demográfica de las 62 subestaciones eléctricas de CHEC, en donde se recopiló la información, tanto técnica como social de las comunidades pertenecientes a los sectores aledaños a dicha infraestructura; se lograron conocer las particularidades de cada una de las comunidades, lo que permite ampliar el conocimiento frente a los sectores y vecinos.
- Durante el mes de diciembre de 2020 se diseñó y aplica la evaluación a 85 usuarios pertenecientes a los grupos de comunidades, esta evaluación se diseñó contemplando tanto el proceso presencial llevado a cabo durante los tres primeros meses del año, como el tiempo de trabajo virtual por época de pandemia, en la que se consulta sobre la percepción y opinión que tienen frente al acompañamiento realizado y sus expectativas para el próximo año, además, se indagó sobre su

aceptación frente a la realización de las iniciativas comunitarias.

- Se culmina el proceso de diagnóstico de operadores, con la calificación, validación, consolidación y elaboración del informe en el cual se incluyeron los resultados del diagnóstico y las recomendaciones.
- De acuerdo con la situación presentada por la emergencia en salud pública, de importancia internacional, derivada del COVID-19, el proceso de acompañamiento social a comunidades vecinas se vio obligado a cambiar en la forma como se tenía contemplado; a través de acciones presenciales.
- Durante los tres primeros meses del año se realizó proceso presencial con 16 grupos, (Bosques de la Acuarela en Dosquebradas, Lusitania y Peralonso en Manizales, Linares y Fermín López en Santa Rosa, Gallinazo Adultos y Biblioteca La Pradera en Villamaría, Casa de la Mujer en La Dorada, San Benito en Marquetalia, Puntelanza y Primero de Mayo en Quinchía, El Jordán y San José en Riosucio, Los Libertadores en Supía, Filadelfia y Samaría en Filadelfia. y se gestionaron 6 grupos más para proceso de inicio en el mes de marzo, (Santa Isabel en Dosquebradas, Nevado en Manizales, Gallinazo Culinaria y Mujeres Biblioteca en Villamaría, Las

Delicias en La Dorada, y Cristalina en Belalcázar).

- Se cumplió con la meta de acompañamiento establecida para el año 2020, sin embargo, a partir de la entrada en vigencia de la emergencia en salud pública, se inició con la realización de un proceso virtual que permitió mantener el contacto con los usuarios de los grupos y continuar la motivación en el proceso de acompañamiento social, a partir del mes de abril y hasta el mes de diciembre se logró activar el proceso virtual con 14 de los 22 grupos, después de analizadas las condiciones de conectividad y de aceptación de los participantes para continuar con el

acompañamiento. De este modo se alcanzó un porcentaje del 100% en el primer trimestre y del 63,63% para el resto del año.

- El proceso de acompañamiento a familias nuevas del programa BancO2, se realizó durante el primer trimestre del año. En el que se realizaron procesos de formación a socios con contenidos CHEC, apoyo en la realización de los proyectos productivos, visitas de orientación y acompañamiento en predios. Para el mes de abril, se había cumplido para estas familias, un año de acompañamiento por parte de gestión social y un año de estar recibiendo la compensación, se da por finalizado el convenio y se efectúa el cierre con cada uno de los diferentes usuarios.

Procesos educativos y de sensibilización con Comunidades y Clientes	2020		2019		2018	
	# personas	COP millones	# personas	COP millones	# personas	COP millones
Gestión social y Viabilización con comunidades impactadas por el negocio de distribución (Distribución-Proyectos-Subestaciones y Líneas)	5 103	435,8	11 593	1 067	6 486	628



## Gestión social 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 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:

- 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).

Como principales logros se destacan:

- Para el año 2020, se planteó generar espacios de relacionamiento entre la empresa y diferentes organizaciones, para ello se inició con un acercamiento a las administraciones municipales, para conocer los gabinetes conformados por los respectivos alcaldes y precisar posibles alianzas, sin embargo, se encontró que estos apenas estaban siendo estructurados generando un retraso en el proceso, sumado a que para el mes de marzo declaran en cuarentena el país por COVID-19, asunto que afectó el no cumplimiento de la meta establecida.

- Se logró acompañar 2 asociaciones de pescadores del área de la Esmeralda, que se encuentran aledañas al Embalse San Francisco, estas asociaciones son: Asomultisanfrancisco y Asociación de Pescadores del Embalse la Esmeralda, y en sinergia con autoridades tales como: la policía ambiental de Caldas, Ejército Nacional, Autoridad Nacional de Acuicultura Pesca (AUNAP), Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas) y Chec, lográndose establecer herramientas de trabajo conjunto, definir protocolos de pesca en el Embalse San Francisco y otros de interés para la comunidad y las entidades.
- Ante las circunstancias presentadas en el 2020, no se realizó el Acompañamiento previsto a las juntas de acción comunal, debido a las restricciones de distanciamiento social, sin embargo, se adelantó la

cualificación del equipo de gestión social frente a los lineamientos de las JACs, de modo que se cuente con un documento línea, como herramienta para dicha intervención.

- A pesar de la dificultad por la situación presentada con la pandemia COVID-19, se establecieron estrategias de formación y comunicación, para dar continuidad al proceso de acompañamiento a la Escuela para la Gestión Comunitaria, tratando de mantener las dinámicas de relacionamiento de la empresa con sus líderes y que de esta manera ellos lo transfirieran a sus comunidades.
- Se logró realizar una (1) Feria Agroecológica virtual, donde se comercializaron 113 remesas, con más de 70 productos de 15 veredas, respetando las medidas de bioseguridad.

Procesos educativos y de sensibilización con Comunidades y Clientes	2020		2019		2018	
	# personas	COP millones	# personas	COP millones	# personas	COP millones
Educación Ambiental Rural y Viabilización Comunidades vecinas zonas de generación	6 124	288,7	9 767	289	13 424	673

Para conocer más acerca de la gestión de este aspecto puede ver el Informe Complementario: Responsabilidad Sobre Productos y Servicios CHEC 2020



### 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

Concepto	2020	2019	2018
Personas quemadas por accidentes eléctricos, por contacto con la infraestructura del negocio. Para las empresas en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI, de la SSPPDD.	13	7	9
Personas accidentadas por otros conceptos	2	3	0
Personas que murieron en accidentes por contacto con la infraestructura del negocio. Para las empresas de Transmisión y Distribución en Colombia se toma del formato # 19 del reporte del SUI, a la SSPPDD.	3	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

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

En el año 2020 se continuó con el desarrollo de estrategias de información sensibilización y capacitación con clientes y comunidad orientadas a promover la cultura de la legalidad en los usuarios, así como en

prevenir y proteger la salud y la vida, frente a al riesgo eléctrico, que se presenta cuando se realizan conexiones al servicio público de energía de manera lícita o por la cercanía y contacto con la infraestructura del servicio.



## Gestión comercial de los negocios CHEC

### Gestión Comercial del Generador CHEC

CHEC 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 Confiabilidad (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.



## 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.

Para conocer más acerca de la gestión de este aspecto puede ver el Informe Complementario: Informe Gestión Comercial por Negocios CHEC 2020

### 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.



GRI: 103-3

## 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 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).

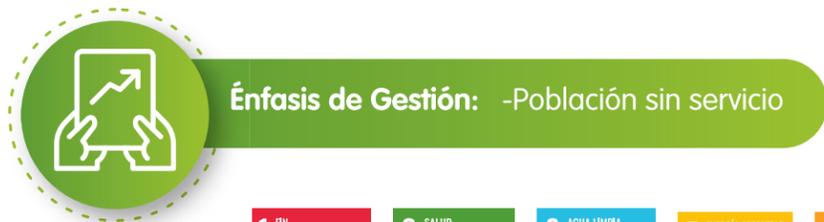
### Mecanismos de denuncia

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



# Acceso y comprabilidad

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.



Énfasis de Gestión: -Población sin servicio



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 que 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.



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.



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 configuren 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, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- 🌿 Normatividad colombiana.
- 🌿 Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.



Políticas Empresariales

- 🔗 Política de Gestión Integral CHEC.
- 🔗 Política de RSE.
- 🔗 Política Ambiental.
- 🔗 Política de DDHH.
- 🔗 Política de Gestión del Talento Humano CHEC.

- 🔗 Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC.
- 🔗 Código de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM.
- Principios Pacto Global.
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.
- Compromiso sectorial Acción Colectiva.



**Aspectos a reportar**

- 🔗 Aspectos destacados de la gestión.
- 🔗 Acceso al servicio de energía.
- 🔗 Cobertura del servicio de energía en el área de influencia chec.
- 🔗 Población sin servicio en el área de influencia de chec.
- 🔗 Aporte chec al cumplimiento del ods 7.
- 🔗 Comprabilidad (asequibilidad) del servicio de energía chec.
- 🔗 Gestión de la universalización.
- 🔗 Procesos chec que soportan la gestión.
- 🔗 Evaluación.

**Retos-Metas-Indicadores**

Retos 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)	Retos 2021
<b>COBERTURA:</b> Alcanzar una cobertura total de 99,92%, urbana de 100% y rural de 99,70% en los departamentos de Caldas y Risaralda	<b>Cobertura Total:</b> 99,92% <b>Cobertura Rural:</b> 99,70% <b>Cobertura Urbana:</b> 100%	<b>Cobertura Total:</b> 99,92% <b>Cobertura Rural:</b> 99,69% <b>Cobertura Urbana:</b> 100%	<b>Cobertura Total:</b> 99,93% <b>Cobertura Rural:</b> 99,71% <b>Cobertura Urbana:</b> 100%
<b>UNIVERSALIZACIÓN:</b> Alcanzar un indicador de Universalización de 98,80%.	<b>98,80%</b>	<b>98,96%</b>	<b>99,03%</b>
<b>VINCULACIÓN DE CLIENTES</b> Vincular 11 000 clientes nuevos a nuestro sistema.	<b>11 000</b> Clientes Servicios Nuevos	Clientes vinculados (Servicios nuevos y habilitación vivienda) <b>12 488</b>	<b>12 400</b> Clientes vinculados al servicio de energía

# ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA

El acceso se refiere a las condiciones y oportunidades que ofrece CHEC a sus clientes y usuarios para obtener el 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:

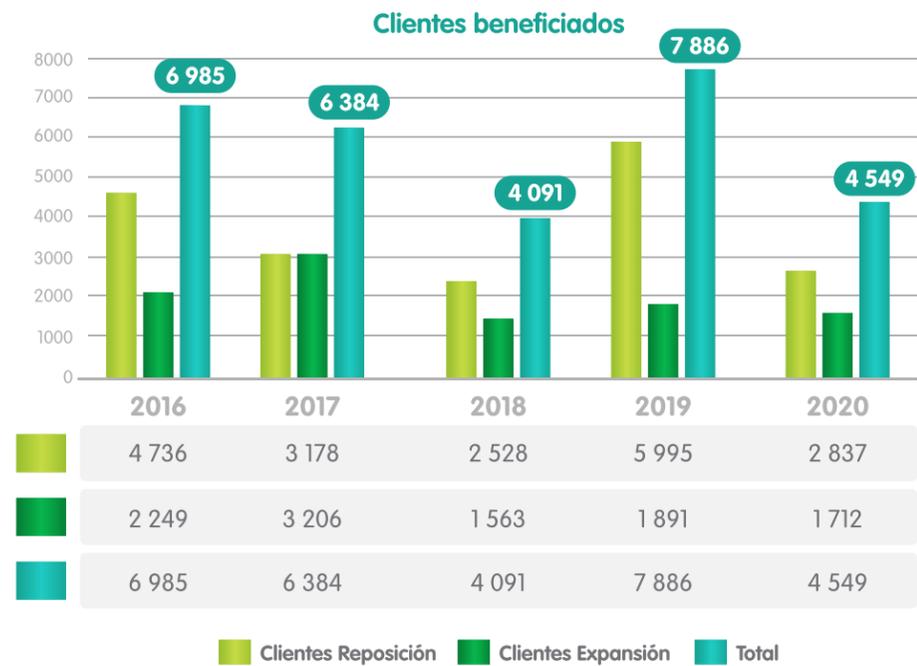
- 🔗 Gestión para garantizar la cobertura del servicio.
- 🔗 Gestión para la vinculación de clientes.
- 🔗 Gestión para la atención de Población sin servicio.
- 🔗 Gestión de la Universalización.

## Gestión para garantizar la cobertura del servicio

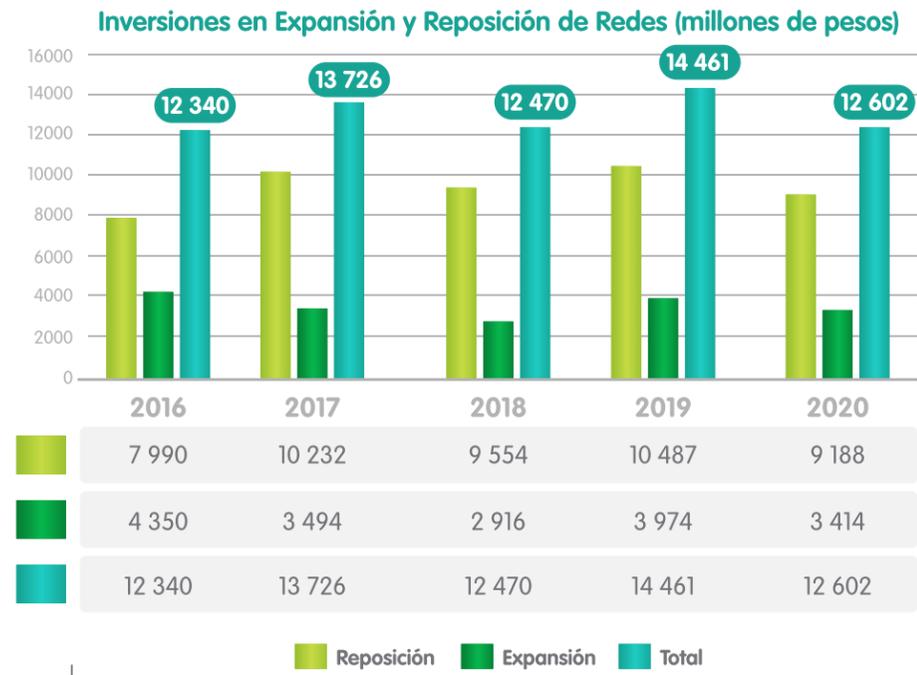
La gestión de la cobertura se basa en desarrollar las inversiones en infraestructura necesarias (redes de uso, entre otras), para garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad y seguridad para dar respuesta a la demanda. La inversión realizada durante el año 2020, en proyectos de expansión y reposición fue de COP 12 601 millones correspondiente al 95% 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 138 empleos directos durante el 2020.

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:



Gráfica 1 Clientes beneficiados con las inversiones en expansión y reposición de redes



Gráfica 2 Inversiones en expansión y reposición de redes.



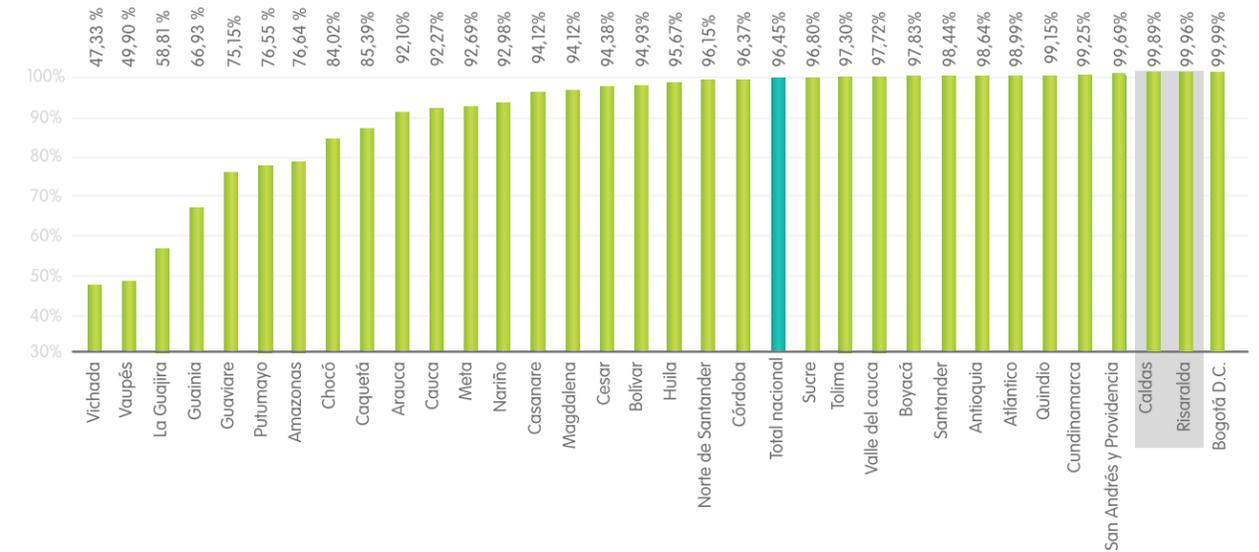
# Electrificación Rural

GRI:  
EU23

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

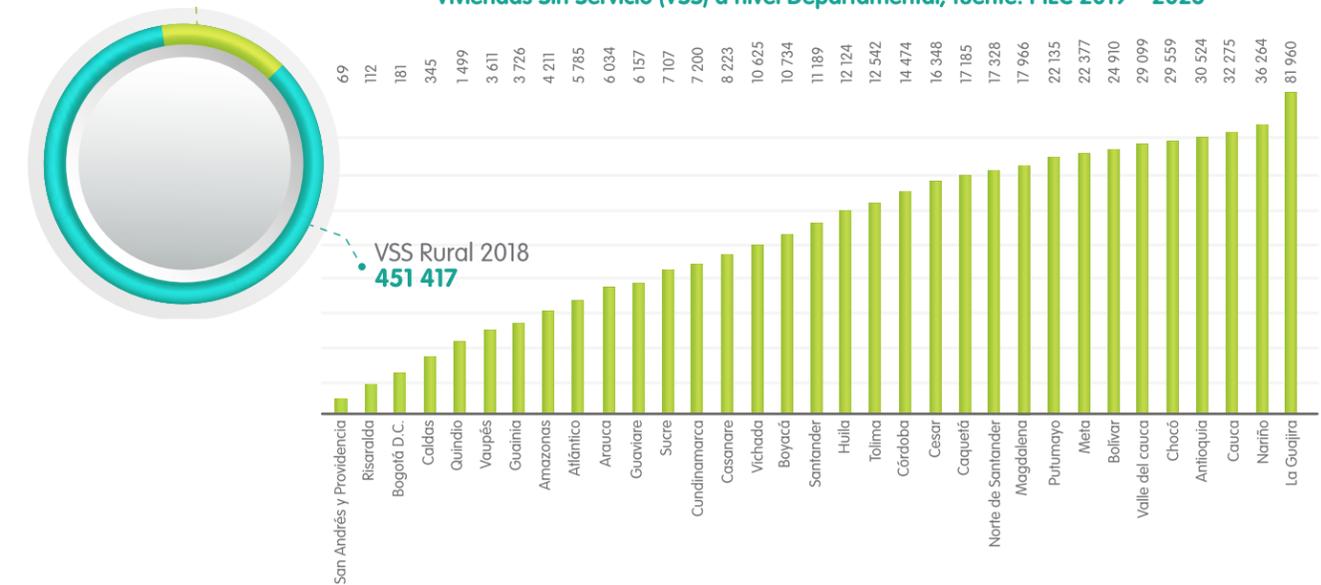
participación de otras entidades del orden nacional, departamental y privado; lo cual marca un precedente importante de gestión en materia de electrificación rural; además para CHEC el desarrollo de estos programas dejaron aprendizajes y experiencias significativas que hoy permiten mantener su compromiso 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.

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



VSS Urbano 2018  
53 461

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



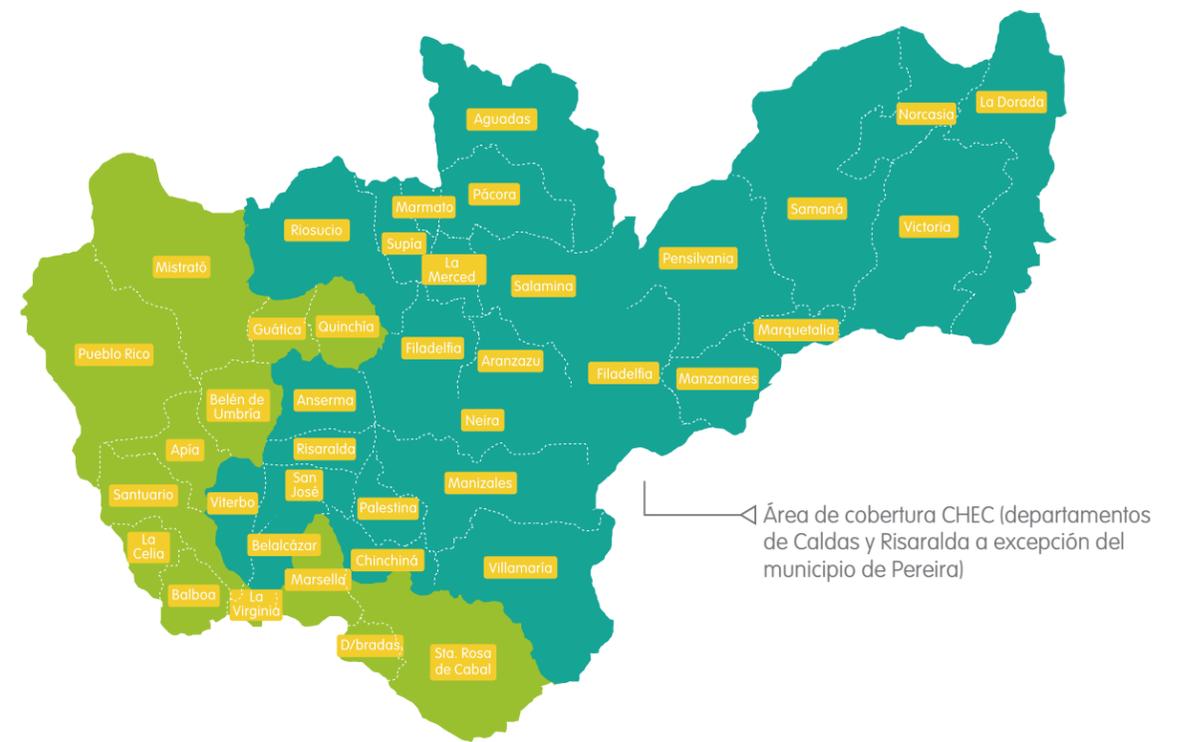
VSS Rural 2018  
451 417



Actualmente CHEC atiende las solicitudes de la población sin servicio de energía directamente con sus equipos de trabajo: Atención técnica de clientes y desarrollo de proyectos de infraestructura y mejora operacional a través de dos programas de carácter permanente, Habilitación de Vivienda (HV), y el programa de Electrificación Rural.

A partir de la implementación del programa integral de Electrificación Rural, CHEC como OR invierte en redes de uso, pero no en los recursos necesarios para construir las acometidas e instalaciones internas de las viviendas y la matrícula de

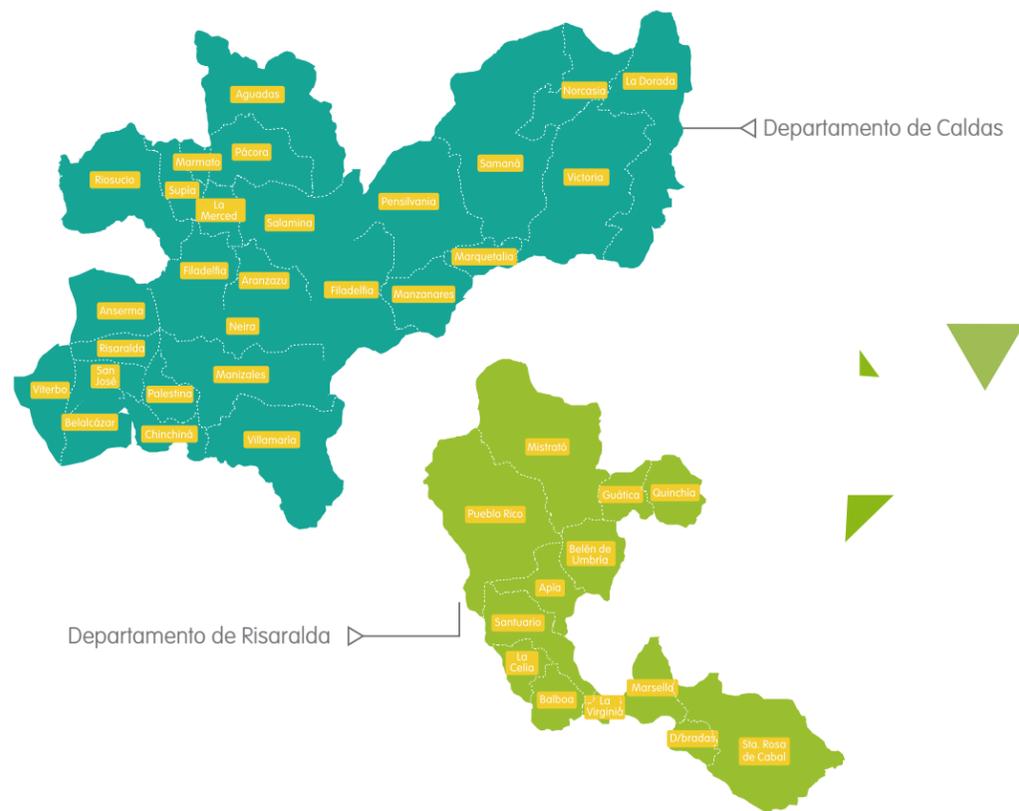
los servicios, costos que deben asumir los beneficiarios, cuestiones que deben tener presente los procesos encargados de la electrificación rural de la subgerencia de distribución para que mediante diversas acciones / asuntos, como la financiación y alianzas público privadas, sigamos adelante con esta labor de electrificación rural. En CHEC se tiene implementado un Programa de Financiación en el marco del Plan de Financiación Social de CHEC (PFS), el cual otorga créditos a largo plazo y proporciona facilidades de pago para los clientes que por dificultades económicas no pueden aportar los recursos que se requieren.



### Metas 2020 CHEC en Electrificación Rural:

- Continuar con el programa de Electrificación Rural, construcción de las redes primarias y secundarias para 109 viviendas.
- 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.

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



# COBERTURA DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL ÁREA DE INFLUENCIA CHEC

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.

## Cálculo del ICEE CHEC 2020

Los datos a diciembre de 2020 en CHEC para realizar el cálculo son:

$$U_{2020 \text{ CHEC}} = 464570$$

$$V_{2020 \text{ CHEC}} = 464942$$

$$ICEE_{2020 \text{ CHEC}} = \frac{464570}{464942} \times 100\%$$

$$ICEE_{2020 \text{ CHEC}} = 99,92\%$$

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:

$$DC_{2020 \text{ CHEC}} = 100\% - ICEE$$

$$DC_{2020 \text{ CHEC}} = 100\% - 99,92\%$$

$$DC_{2020 \text{ CHEC}} = 0,08\%$$

El cálculo anterior tuvo como antecedente una ejecución de 91 viviendas en el año 2020 por parte del proceso desarrollo de proyectos de infraestructura, equipo de

trabajo expansión y reposición de redes SDL de la subgerencia de distribución y 372 VSS identificadas, para los fines de la electrificación rural, a diciembre de 2020:



### Principales Logros/resultados 2020

- A diciembre de 2020 se tienen 252 viviendas sin servicio (VSS) rurales identificadas en Caldas y 120 en Risaralda, para un total de 372 en toda nuestra área de cobertura, cifra que es la base para las proyecciones del año 2021 y siguientes con el fin de evidenciar la evolución del indicador, el presupuesto requerido y las acciones para alcanzar la meta de universalizar el servicio en nuestra área de cobertura, esto alineado con lo estipulado por la resolución CREG 015 de 2018 en su Capítulo 13.
- Se avanzó en el cumplimiento de la meta del programa de Electrificación Rural, logrando llevar el servicio de energía a 91 viviendas, (90 viviendas rurales en Caldas y 1 en Risaralda), con

una inversión de COP 537 millones y un promedio de COP 5,9 millones por vivienda.

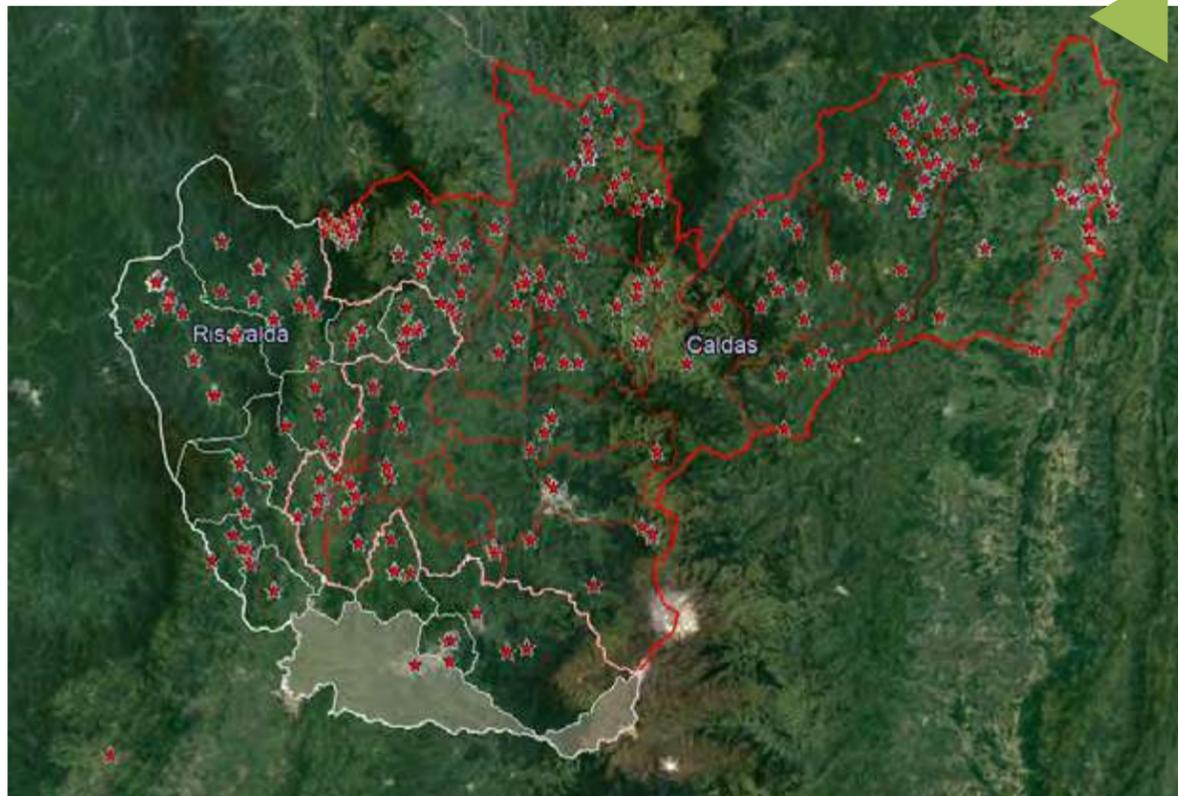
- En el año 2020 se tuvieron 11 067 servicios nuevos residenciales (urbanos y rurales), 5 606 en Caldas y 5 461 en Risaralda, siendo 2 165 rurales en Caldas (4,1% de estas por electrificación rural) y 461 rurales en Risaralda (0,2% de estas por electrificación rural). Lo anterior evidencia la dinámica en electrificación de otros programas como las HV y relaciona lo que podríamos definir como el crecimiento vegetativo en nuestra área de cobertura, el cual, en su gran mayoría, tiene acceso al servicio público de energía eléctrica, en parte, por la facilidad

de acceso a la infraestructura y por la otra, teniendo como referente la capacidad de nuestras subestaciones y el apalancamiento que dan las inversiones en el STR y SDL. En total tenemos a diciembre de 2020: 85 511 usuarios residenciales rurales en Caldas y 32 392 en Risaralda; 228 043 usuarios residenciales urbanos en Caldas y 118 624 en Risaralda, dándonos un total de 464 570 usuarios residenciales atendidos por CHEC.

## Avances Electrificación Rural

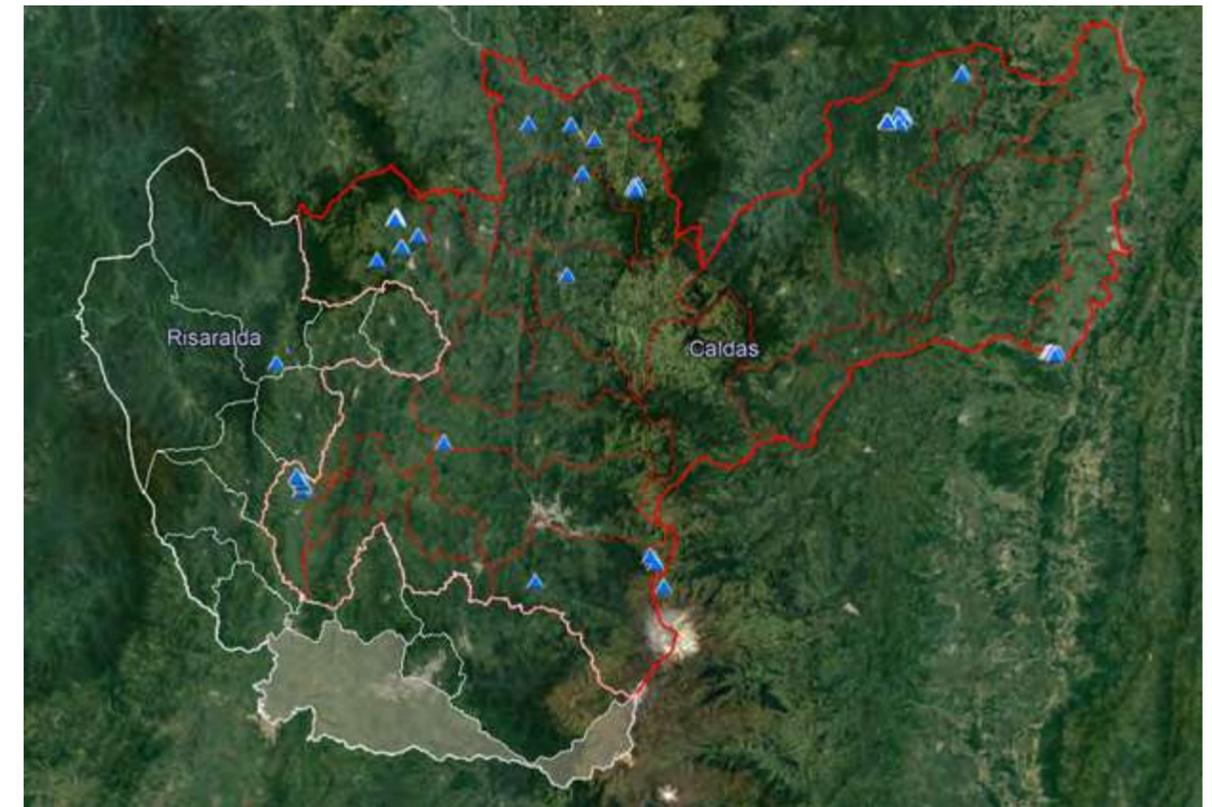
A continuación, se muestra las viviendas sin servicio identificadas a diciembre de 2020 para los fines de ER. Estas son las viviendas que a la fecha hacen parte de los futuros procesos de PECOR. Se puede observar gran dispersión en nuestra área de cobertura:

6 Se alcanzó una cobertura Total de 99,92% (Cobertura Urbana: 100%, Cobertura Rural: 99,69%).



Viviendas sin servicio (VSS) identificadas para fines de ER a diciembre de 2020

En forma general y a manera de referente, en la siguiente ilustración se muestran las 91 viviendas electrificadas el año anterior (algunas se agrupan en un mismo punto por temas de ubicación geográfica, al estar en puntos muy cercanos), para las cuales, en varios casos, se puede observar gran dispersión en nuestra área de cobertura y de forma gráfica se logra intuir los municipios en los cuales se logró hacer la labor:



Viviendas Electrificadas en el año 2020

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.



**Electrificación Rural CHEC**



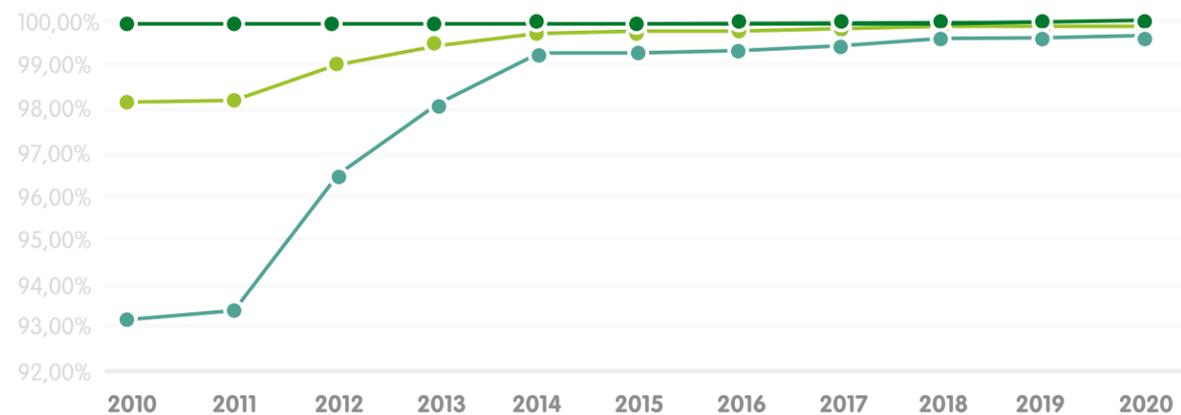
	2020	2019	2018
Número de instalaciones conectadas	91	80	126
Número de personas impactadas	282	248	504
COP millones invertidos en infraestructura	537	540	775
COP millones financiados	108	48	151

**Cobertura Anual Alcanzada CHEC**



Clasificación	2020	2019	2018
Cobertura Urbana %	100%	100%	100%
Cobertura Rural %	99,69%	99,63%	99,62%
<b>Cobertura Total</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,90%</b>

**Evolución de la Cobertura CHEC**



● Cobertura Total ● Cobertura Urbana % ● Cobertura Rural %

◀ Cobertura Alcanzada CHEC 2010 - 2020



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 2020**

Departamento	Municipio	Urbano 2020	Rural 2020	Total 2020
Caldas	La Dorada	100%	98,61%	99,87%
	La Merced	100%	99,71%	99,81%
	Manzanares	100%	99,82%	99,92%
	Marmato	100%	99,95%	99,96%
	Marquetalia	100%	100%	100%
	Marulanda	100%	99,77%	99,84%
	Neira	100%	99,88%	99,94%
	Norcasia	100%	98,61%	99,49%
	Pácora	100%	99,96%	99,98%
	Palestina	100%	100%	100%
	Pensilvania	100%	99,78%	99,85%
	Riosucio	100%	99,63%	99,78%
	Risaralda	100%	99,95%	99,97%
	Salamina	100%	99,50%	99,79%
	Samaná	100%	99,14%	99,36%
	San José	100%	99,44%	99,59%
	Supia	100%	99,92%	99,96%
	Victoria	100%	99,73%	99,83%
	Villamaría	100%	99,60%	99,96%
	Viterbo	100%	99,32%	99,84%
<b>Total Caldas</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,91%</b>





### Población sin servicio en áreas de servicio y distribución

Departamento	Municipio	Urbano 2020	Rural 2020	Total 2020
Risaralda	Apía	100%	99,90%	99,95%
	Balboa	100%	99,68%	99,76%
	Belén de Umbría	100%	99,89%	99,95%
	Dosquebradas	100%	99,80%	99,99%
	Guática	100%	99,82%	99,88%
	La Celia	100%	99,62%	99,78%
	La Virginia	100%	100%	100%
	Marsella	100%	99,72%	99,88%
	Mistrató	100%	98,93%	99,33%
	Pueblo Rico	100%	98,34%	98,84%
	Quinchía	100%	99,88%	99,92%
	Santa Rosa de Cabal	100%	99,85%	99,98%
Santuario	100%	99,58%	99,80%	
<b>Total Risaralda</b>		<b>100%</b>	<b>99,63%</b>	<b>99,92%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,92%</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 21% del total de VSS identificadas para ER en Caldas y el 15% del total de VSS identificadas para ER CHEC, lo sigue el Municipio de Riosucio con el 14% en Caldas y 10% Total CHEC y los municipios de La Dorada y Aguadas con el 12% en Caldas y 8% Total CHEC.

Para el caso del departamento de Risaralda, el municipio de Pueblo Rico tiene el mayor número de VSS identificadas, con el 34% del total de VSS identificadas para ER en Risaralda y el 11% del total de VSS identificadas para ER

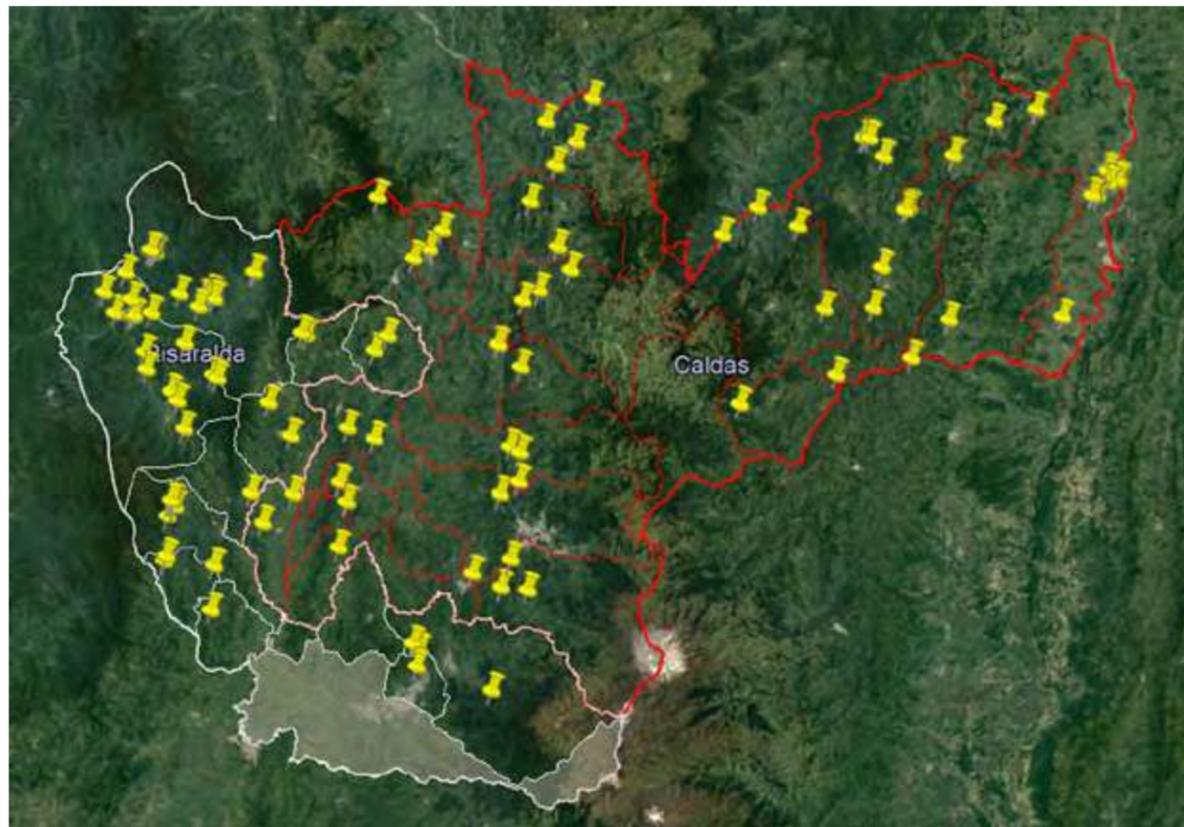
CHEC, (teniendo impacto directo sobre esa cifra la particularidad que presenta con el departamento vecino del Chocó), seguido por el municipio de Mistrató con el 22% en Risaralda y 7% Total CHEC, indicando que este es el municipio más extenso de Risaralda y, les sigue el municipio de Santuario con el 7% del total de VSS identificadas para ER en Risaralda y el 2% del total de VSS identificadas para ER CHEC. En forma global tenemos que la extensión urbana en nuestra área de cobertura es del 8,37%, siendo la extensión rural del 91,63%, 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	2020	2019	2018
Porcentaje de población sin servicio área urbana	0%	0%	0%
Porcentaje de población sin servicio área rural	0,31%	0,37%	0,38%
Porcentaje total de población sin servicio	0,08%	0,09%	0,10%



En la próxima ilustración se muestra las viviendas que fueron remitidas a UPME para ser electrificadas en el año 2021 y para las cuales el concepto UPME indicó que 134 son para conexión al SIN (en total se remitieron 134). Se puede observar gran dispersión en nuestra área de cobertura:



Viviendas conceptuadas por UPME para ser electrificadas en el año 2021

## 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 espera de aprobación por parte de CREG para ejecución el

año 2021, tomando una estimación de plan anual para el resto de años; con lo anterior relacionamos a continuación un estimado de viviendas a electrificar:

ELECTRIFICACIÓN RURAL	2021	2022	2023	2024	2025
Viviendas Estimadas a Electrificar	134	100	80	80	80

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

### COBERTURA ANUAL PROYECTADA 2021 -2026

Clasificación	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Cobertura Total	99,93%	99,93%	99,95%	99,97%	99,99%	100%
Cobertura Urbana %	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cobertura Rural %	99,71%	99,74%	99,81%	99,88%	99,94%	99,99%

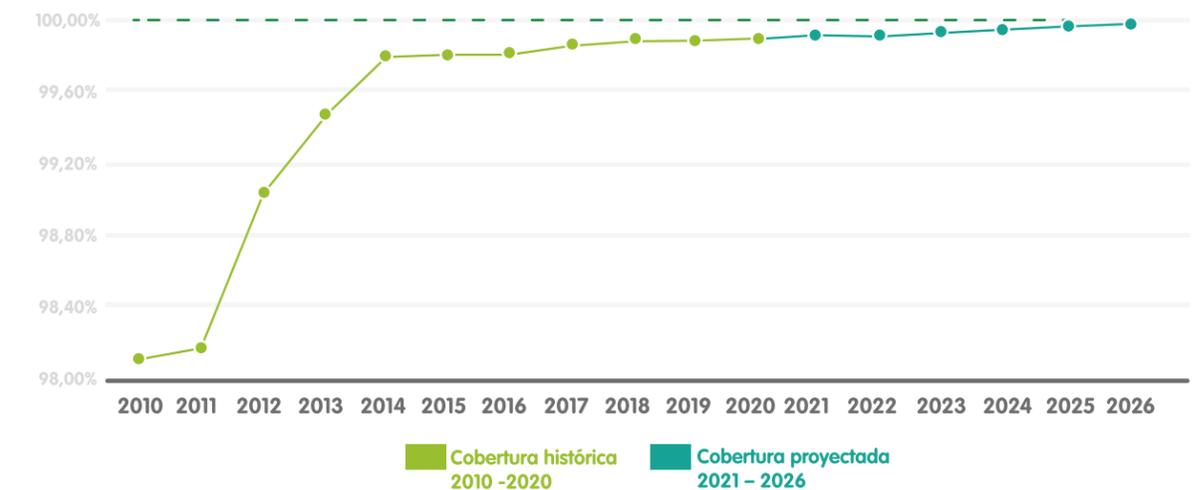
Se aclara que para algunas viviendas (de las relacionadas en las ilustraciones anteriores), no se tiene el dato concreto de su ubicación geográfica, por lo cual estas se asocian al municipio que pertenecen y/o gráficamente se agrupan en un punto conocido.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Restricciones de acceso en algunos municipios, sobre todo en la zona Oriente, debido a medidas de confinamiento en respuesta a la pandemia, lo cual impactó los tiempos de ejecución de las actividades e interventoría de proyectos.
- En algunos proyectos se tuvo dificultad en la obtención de permisos para la instalación de infraestructura.

### 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 2021 (mes de diciembre) estamos proyectando

el indicador de cobertura total en 99,93%, partiendo del plan conceptuado por UPME y en aprobación por CREG, tomando como base las 372 VSS que se tienen identificadas a diciembre de 2020 para los fines de ER.

Se está a la espera de señales de UPME y CREG: oficialización de un nuevo PIEC y aprobación de los planes de electrificación rural 2018 y 2019.



Metas/retos para 2021

- En 2021 se espera contribuir al indicador de cobertura con la electrificación de 134 viviendas en zona rural de Caldas y Risaralda con una inversión aproximada de COP 650 millones.



Gestión para la vinculación de clientes

G4-EU23 GRI:

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:

- 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.
- 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.
- 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.

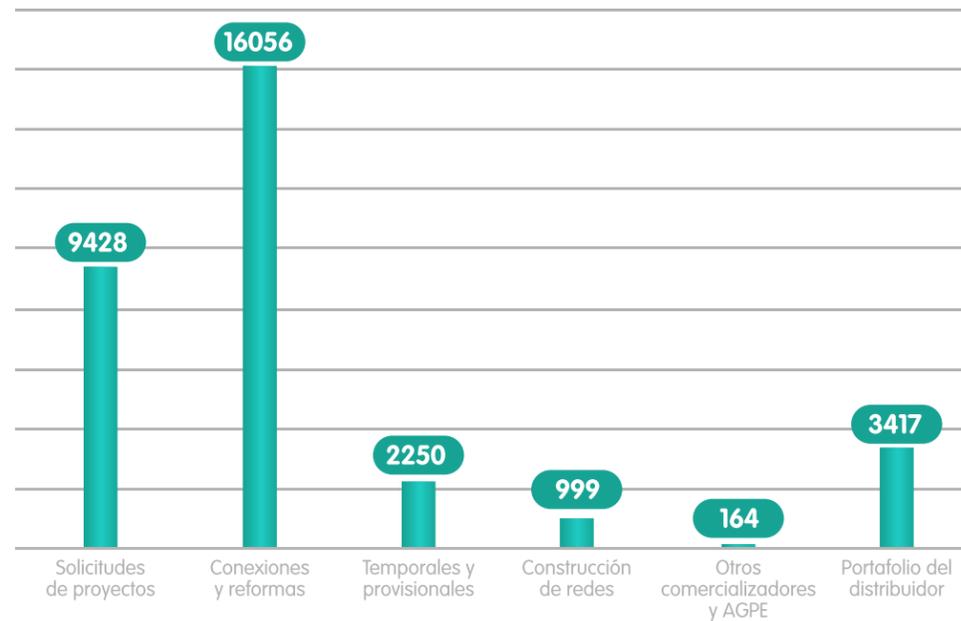


Metas/retos para 2020

- 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 10 370 millones en las actividades de conexión del servicio, habilitación de vivienda, revisión de proyectos eléctricos y alquiler de infraestructura.

Durante el año 2020 atendimos 32 314 pedidos, en las siguientes gráficas se muestran los tipos de solicitud recibidas durante el año:

Tipos de solicitudes atendidas año 2020



Como acción destacada del 2020 logramos superar la meta de vinculación de clientes de 12 280 al conectar 12 488 clientes nuevos al servicio de energía discriminados de la siguiente manera:

- 9 973 clientes urbanos (79,9%) y 2 515 clientes rurales (20,1%).
  - 11 516 clientes a través de atención proyectos de conexión y servicios nuevos. 9 858 (85,7%) clientes en la zona urbana y 1 658 (14,3%) en la zona rural del área de cobertura.
  - 972 clientes conectados a través del programa Habilitación de Vivienda 99 clientes en la zona urbana (10,2%) y 873 en la zona rural (89,8%) del área de cobertura; beneficiando a 3 013 personas aproximadamente.
  - COP 888 millones invertidos por CHEC en construcción de redes para Habilitación de Viviendas y facilitar la conexión de los clientes al servicio de energía.
  - COP 1 347 millones en financiación de materiales y mano de obra.
  - COP 2 264 millones financiados para proyectos de conexión / servicios nuevos.
- A continuación, la evolución de las vinculaciones en los periodos 2018 a 2020

Vinculaciones			
Descripción	2020	2019	2018
Vinculaciones por proyectos de conexión/Servicios Nuevos	11 516	11 132	12 206
Vinculaciones por Habilitación de Vivienda (HV)	972	1 286	1 253
<b>Total</b>	<b>12 488</b>	<b>12 418</b>	<b>13 459</b>

### Eventos de formación

Como evento destacado del año 2020, generamos espacios de conversación y capacitación virtual para atender las necesidades de nuestros grupos de interés. A continuación, el detalle de los eventos realizados:

corte al 31 de diciembre encontramos 1 256 visualizaciones de las sesiones.

- “En conexión con constructores de Caldas y Risaralda”: logramos impactar a 10 empresas constructoras con un total de 52 participantes entre gerentes, directores de obra e ingenieros electricistas.
- Webinar: realizamos cinco (5) webinar en el canal de YouTube de la empresa sobre normas técnicas y actualizaciones regulatorias, con



En la siguiente tabla se presentan los temas, participantes y municipios de cada evento:

EVENTO	Participantes	Grupo de interés	Municipio/ Departamento
"En conexión" con constructores de Caldas y Risaralda.	10 constructoras 52 Participantes	Constructores- Convenio Camacol	Manizales Chinchiná Santa Rosa Dosquebradas
Condiciones técnicas y comerciales para la conexión de autogeneradores a pequeña escala (AGPE).	325	Abierta - Constructores	Caldas Risaralda
Actualización norma de medida: Instalación de medida directa, semidirecta e indirecta.	286	Abierta - Constructores	Caldas Risaralda
Criterios para el diseño y selección de sistemas de medición en cumplimiento de la resolución CREG 038.	324	Abierta - Constructores	Caldas Risaralda
Actualización norma de medida : Medida centralizada y descentralizada.	200	Abierta - Constructores	Caldas Risaralda
Presentación de la norma EPM RA8-031 Instalación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos.	121	Abierta - Constructores	Caldas Risaralda
<b>Total Participantes</b>		<b>1 308</b>	



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Restricciones de acceso en algunos municipios debido a medidas de confinamiento en respuesta a la pandemia, lo cual impacto los tiempos de atención de las actividades de conexión del servicio e interventoría de proyectos.
- Retrasos en las actividades de construcción de redes para el programa habilitación de vivienda lo que generó que no se lograran atender todas las solicitudes ingresadas durante el año.
- Indisponibilidad de recursos operativos por medidas de aislamiento o incapacidades lo cual afectó los rendimientos de las actividades del equipo.
- Demoras en las entregas de desarrollos del sistema comercial lo que ocasionó retrasos en las actividades de seguimiento y control de pedidos.
- Restricciones para generar nuevos desarrollos o modificaciones al sistema comercial para mejorar procesos, transacciones y reportes.
- Inconsistencia de datos en el sistema comercial lo cual afecto el análisis y seguimiento de solicitudes de clientes.



### Metas/retos para 2021

- Vincular 12 400 clientes nuevos al servicio de energía.
- Atender 350 proyectos de conexión y reformas en nuestra área de cobertura.
- Generar ingresos en las actividades de conexión y proyectos por COP 4 257 millones.
- Generar los formularios WEB integrados al sistema comercial para la atención de solicitudes de revisión de proyectos, interventorías y conexión del servicio.

- ⌚ Diseñar e implementar una herramienta para la planeación, seguimiento y control del plan de inversiones.
- ⌚ Automatizar las actividades de seguimiento de provisionales para mejorar los tiempos de ejecución.
- ⌚ Implementar los indicadores del proceso de vinculación clientes en Power BI.
- ⌚ Incrementar los ingresos de los servicios de alquiler de infraestructura.
- ⌚ Diseñar espacio WEB para la realización de talleres y seminarios virtuales que puedan quedar de consulta para personal interno y externo.



## POBLACIÓN SIN SERVICIO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE CHEC

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".

A continuación, se presentan los resultados de población sin servicio para los años 2018, 2019 y 2020:

Viviendas sin servicio			
Motivo	2020	2019	2018
Ley 1228	190	178	192
Zonas de protección ambiental	20	20	20
Zonas de servidumbre	20	19	19
Zona de alto riesgo	87	90	90
Distancias de seguridad	131	102	91
Líneas férreas	0	16	19
Sin red cercana	372	429	432
Condiciones técnicas sin cumplir	216	99	197
Otros (clientes que desisten del servicio, deshabitado, aplica proyecto, no se encontró el predio)	996	935	1 263
<b>Total</b>	<b>2 032</b>	<b>1 888</b>	<b>2 323</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.
- ⌚ Distancias de Seguridad: Se entiende por esta característica que la vivienda incumple con las distancias de retiro, estipuladas en el RETIE, a redes existentes.
- ⌚ 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

Conscientes de los cambios que se vienen dando en el sector, promovidos por las tendencias mundiales en el uso de energías limpias y debido al creciente interés de nuestros clientes en el uso de energía solar, hemos conectado a nuestro sistema 40 autogeneradores a pequeña escala que disfrutan de este servicio autónomamente

e incluso entregan sus excedentes de energía a nuestro sistema, adicionalmente trabajamos durante el año en la creación de la oferta técnico-económica que nos permita llevar energía solar a aproximadamente 20 clientes en nuestro sistema durante el año 2021.

## APORTE CHEC AL CUMPLIMIENTO DEL 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.

**7**  
ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE  


### GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, FIABLE, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS

Tomando como referencia información al año 2020 tenemos que (Informe ODS 2020 – ONU):

- ⌚ La proporción de la población mundial con acceso a la electricidad aumentó del 83% en 2010 al 90% en 2018, lo que significa que más de mil millones de personas adquirieron este servicio esencial.
- ⌚ América Latina y el Caribe y Asia oriental y sudoriental mantuvieron un fuerte progreso, superando el 98% de acceso en 2018.





**Consecuencias de la COVID-19**  
**La energía asequible y fiable**  
es esencial en centros de salud



**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 2020: 372, (Equivalen al 0,08% de las VSS Rurales en Colombia).

Ahora bien, del año 2015 al 2019 en CHEC hemos incrementado nuestra cobertura total en 0,1%, lo que equivale a haber crecido porcentualmente cada año un 0,02% aproximadamente, brindando acceso al servicio por concepto de ER a 698 viviendas y beneficiando a 2 804 personas aproximadamente.

**PROPUESTA CHEC PARA APORTAR AL CUMPLIMIENTO DEL ODS 7:**

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

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.	0,02%	99,92%	99,93%	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.	0,015%	99,92%	99,93%	99,95%	99,96%	99,98%	100%	-	-	-
<b>Meta 2030:</b> Eje Cafetero y Antioquia: Incremento cobertura a de 0,3 puntos porcentuales.	0,01%	99,92%	99,93%	99,94%	99,95%	99,96%	99,97%	99,98%	99,99%	100%

Según lo analizado anteriormente, tenemos un déficit de cobertura del 0,08%, cifra que es cercana al incremento anual que como empresa hemos gestionado entre los años 2015 al 2020 (0,1%), 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:

- Con el fin de fortalecer los procesos de reconocimiento y caracterización de la población sin servicio de CHEC, y con miras a obtener una línea de base de gestión actualizada, se propone mantener la meta de cobertura igual para los años 2021 y 2022, mientras se adelanta dicho ejercicio.
- Desde el año 2015 CHEC ha logrado incrementar su cobertura total de energía en 0,1%, realizando un aporte anual en promedio del 111% a las metas de cobertura del Grupo EPM a 2025 y de un 167% a las metas nacionales para el cumplimiento del ODS 7 a 2030.
- CHEC, con la meta estratégica de incrementar su cobertura anual, entre 0,015% y 0,02% podrá cumplir las metas establecidas en la Meta estratégica Grande y Ambiciosa – MEGA del Grupo EPM y en la Agenda mundial 2030 en relación al el ODS 7, entre los años 2025 y 2026. De otro lado, dadas las circunstancias del entorno y el mercado, en el escenario más conservador donde solo pudiéramos crecer el 0,01% anual, se cumpliría la meta para el año 2028, lo cual se alinearía con la meta establecida por el gobierno nacional.

- Entre 2016 y 2020 CHEC ha realizado un aporte del 0,13% a la disminución del Total de Viviendas Sin Servicio - VSS Rurales a nivel Nacional, logrando conectar 698 viviendas sin servicio e impactando a 2 804 personas.
- El total de las 698 conexiones de clientes rurales gestionadas a 2020, corresponden al 88% 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 2 804 personas de zonas rurales beneficiadas con el programa de electrificación rural de CHEC, representan el 0,76% del total de la población rural de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira), y a su vez equivalen al 0,20% del total de la población rural de Colombia que antes no contaban con el servicio de energía y hoy acceden y disfrutan de dicho servicio en condiciones de calidad y seguridad (Proyección DANE 2018 – 2020).

## COMPRABILIDAD (ASEQUIBILIDAD) DEL SERVICIO DE ENERGÍA CHEC

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

CHEC cuenta con 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.

Estas opciones son:

### 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 2020, continuaron vigentes las diferentes alternativas para los clientes; a las cuales se sumaron las diferentes medidas de alivios para la prestación del servicio público de energía, definidas por el gobierno nacional e implementadas por iniciativa del Grupo EPM y CHEC, para mitigar los impactos socioeconómicos de la población durante la contingencia Sanitaria por COVID-19.

## Medidas Tendientes a Proteger a los Usuarios de Incrementos Abruptos en las Tarifas de los Servicios Públicos

A raíz de la emergencia sanitaria, el gobierno nacional expidió medidas tendientes a proteger a los usuarios de incrementos abruptos en las tarifas de los servicios públicos. Las Resoluciones CREG 058 y 152 de 2020 determinaron la obligatoriedad de aplicar opción tarifaria sin aumento mensual desde marzo hasta el mes de noviembre, las tarifas aplicadas a los usuarios reflejaron las medidas tomadas durante el año, destacándose los siguientes comportamientos:

- Incremento del 12% en el valor de la factura promedio del sector residencial: Este incremento tuvo origen en el aumento del consumo promedio del sector residencial por las restricciones de movilidad y en el incremento de la tarifa que en promedio creció un 7% (COP / kWh 34). Un alto porcentaje de los clientes de los estratos 1, 2 y 3 (Estrato 1: 81% - Estrato 2: 76% - Estrato 3: 72%), consumen por debajo del "Consumo de subsistencia", lo anterior significa que para la mayoría de clientes del mercado CHEC, el 100% de su consumo es liquidado a tarifas subsidiadas.

### Valor factura promedio

	Incremento 2020	Valor factura promedio 2020
Estrato 1	COP 2 932	COP 34 828
Estrato 2	COP 3 714	COP 43 371
Estrato 3	COP 6 600	COP 60 428
Estrato 4	COP 7 559	COP 72 064
Estrato 5	COP 11 899	COP 96 578
Estrato 6	COP 10 444	COP 95 681

- Disminución del 6,4% en el valor de la factura promedio del sector comercial: Dicha disminución se presentó por efecto de un menor consumo promedio generado por las medidas tomadas por el gobierno para frenar la propagación del COVID-19 (Cierre de establecimientos y confinamientos selectivos de la población).

### Valor factura promedio sector residencial



### Valor factura promedio sector comercial



## Alivios para Pago de los Servicios Públicos

Así mismo en el marco de la contingencia sanitaria, CHEC adoptó 9 medidas de alivio para los clientes de su mercado. Estas medidas permitieron que los clientes mitigaran aspectos socioeconómicos durante el confinamiento y se reactivara la dinámica productiva de los territorios.

- 1 Reconexión del servicio**  
1 891 Familias beneficiadas
- 2 No suspensión del servicio**  
A cerca de 18 000 hogares y empresas que se encuentran en mora con una cartera por COP 6 516 millones.
- 3 No cobro de intereses de mora**  
154 000 clientes hogares y empresas beneficiados y un valor de COP 330 millones en 4 meses.
- 4 Pago diferido de 24 a 36 meses**  
156 894 familias beneficiadas y COP 12 554 millones diferidos.
- 5 Estabilización de la Tarifa**  
Estabilización de la tarifa a COP 602,94 kWh Nivel de tensión 1.
- 6 Descuento del 10%**  
202 501 familias beneficiadas y COP 1 531 millones descontados.
- 7 Financiación especial**  
12 534 financiaciones especiales por valor de COP 6 167 millones.
- 8 Exención de la contribución del 20%**  
Sobre el consumo de energía a 398 cuentas de prestadores de servicios turísticos, por un valor de COP 34 millones.

**9 Aporte voluntario programa Comparto mi energía**  
8 237 familias beneficiadas con el valor de COP 249 millones recaudados hasta el mes de octubre.

 Estrato 1	2 877 Familias COP 74,9 millones	 9 292 Familias COP 279,4 millones
 Estrato 2	6 415 Familias	

Adicional a las medidas de alivio implementadas por el gobierno nacional, CHEC implementó otra serie de medidas con el fin de que los hogares, el comercio y la industria de Caldas y Risaralda se beneficiaran y continuaran accediendo al servicio de energía en el marco de la contingencia sanitaria.

**Beneficiarios:** Usuarios residenciales estratos 5 y 6.  
**Alivio:** Diferido automático a 24 meses del valor del consumo (si no supera 3 SMMLV), en las facturas emitidas que no pudieron cancelar entre marzo y junio.

**Beneficiarios:** Usuarios residenciales estratos 5 y 6.  
**Alivio:** Para deudas en factura superiores a 3 SMMLV, acuerdo de pago, bajo condiciones establecidas, con periodo de gracia de 2 meses.

**Beneficiarios:** Usuarios de servicio comercial e industrial.  
**Alivio:** Diferido automático a 24 meses y con periodo de gracias de 4 meses, para deudas por consumo inferiores a 3 SMMLV.

**Beneficiarios:** Usuarios de servicio comercial e industrial.  
**Alivio:** Financiación hasta de 24 meses de acuerdo al monto, para deudas por consumo que superen 3 SMMLV.

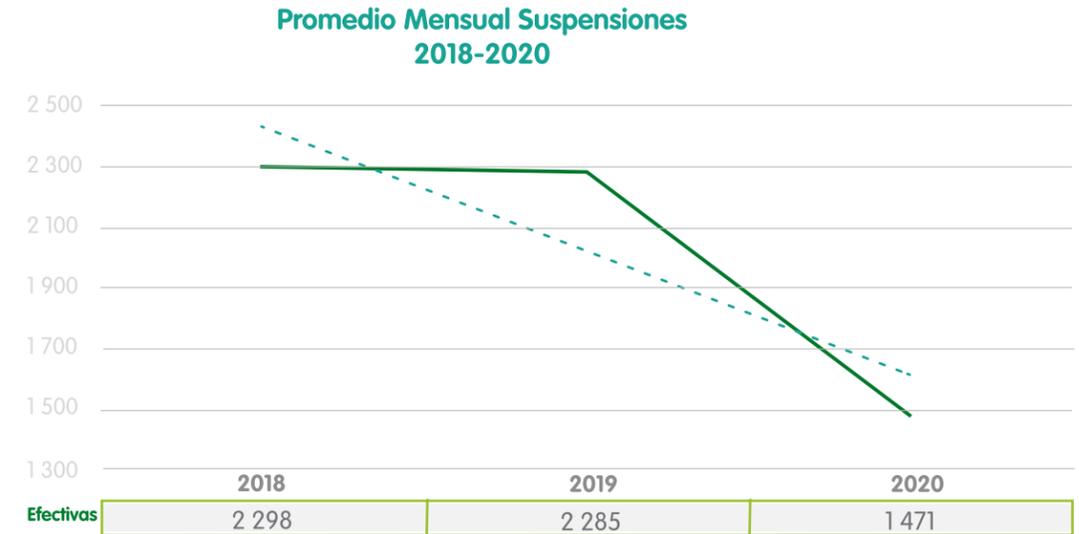
**Beneficiarios:** Clientes Urbanos y Rurales  
**Alivio:** Plazos para el acceso a financiación y periodo de gracia  
- **Clientes Urbanos:** Hasta el 31 de julio.  
- **Clientes Rurales:** Hasta el 31 de agosto.

Indicadores de gestión asociados



Clientes financiados

Indicador	2020	2019	2018
Clientes financiados	155 091	2 598	3 534
COP Millones financiados	15 107	1 389	1 893
Ahorro frente al sistema financiero (COP millones)	1 705	95	87



Fuente de información: Sistema de Administración Comercial - SAC.

**Suspensión y reconexión del servicio:**

**Suspensión:**

El procedimiento de suspensión realizado en CHEC es un mecanismo de gestión de cartera y está basado en la interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en la Cláusula 34 del Contrato de Condiciones Uniformes.

La 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.

La disminución que se observa entre el año 2019 y 2020 aproximadamente del 36%, obedece a la aplicación de las medidas para afrontar el COVID-19, debido a que durante el período de marzo a julio del 2020 no se efectuaron suspensiones del servicio por falta de pago, actividad que se reactivó a partir del mes de agosto llevando a cabo un plan de acompañamiento con el objetivo de mantener la mayor cantidad de clientes conectados y disfrutando del servicio.

En la aplicación de las medidas COVID-19 se reconectó el servicio de energía para los clientes que al 17 de marzo estuvieran sin el servicio, impactando alrededor de 1 800 instalaciones entre viviendas y locales comerciales; según análisis

al 31 de diciembre se observó que el 66% de estos clientes normalizaron su comportamiento y vienen efectuando los pagos oportunamente y por ende disfrutando del servicio, mientras que el 34% presentan retrasos en los pagos y ocasionan incrementos en la cartera, y en las actividades de terreno para la ejecución de la suspensión, volviendo a llegar al estado de desconectado.



## Número de desconexiones residenciales por falta de pago



Categoría	2020	2019	2018
Con pago antes de 48 horas después del corte	6 966	14 381	15 865
Pago entre 48 horas y una semana después del corte	1 511	4 607	6 504
Pago entre una semana y un mes después del corte	1 787	2 242	1 466
Pendientes y sin clasificar	5 254	4 540	2 911
<b>TOTAL</b>	<b>15 518</b>	<b>25 770</b>	<b>26 746</b>

El 45% de los clientes suspendidos por mora en el pago durante el año 2020, cancelaron la factura de energía antes de 48 horas, después de la suspensión por falta de pago en dos meses consecutivos.

En los últimos tres años se presenta 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, invitándolos a la utilización de las opciones de pago que se han ido ajustando a la capacidad de pago y permitiendo que los clientes disfruten del servicio, evitando incurrir en sobrecostos e incomodidades por la interrupción del servicio, así mismo fortaleciendo la relación cliente

- empresa, propiciando experiencias positivas para estos y contribuyendo a la disminución de suspensiones efectivas.

La reducción que se observa entre el año 2019 y 2020 aproximadamente de un 40%, obedece a la aplicación de las medidas para afrontar el COVID-19, debido a que durante el período de marzo a julio del 2020 no se efectuaron suspensiones del servicio por falta de pago, actividad que se reactivó a partir del mes de agosto llevando a cabo un plan de acompañamiento que tenía como finalidad dar aviso previo de la suspensión; la desconexión física inicio a partir del mes de septiembre aplicando "temporalmente" nuevos parámetros que seleccionan los clientes objeto de suspensión por falta de pago, con el

objetivo de mantener la mayor cantidad de clientes conectados y disfrutando del servicio.

En materia de morosidad de clientes, CHEC paso de 1,61% usuarios morosos suspendidos en diciembre de 2019 a 1,12% en el mismo mes del año 2020.

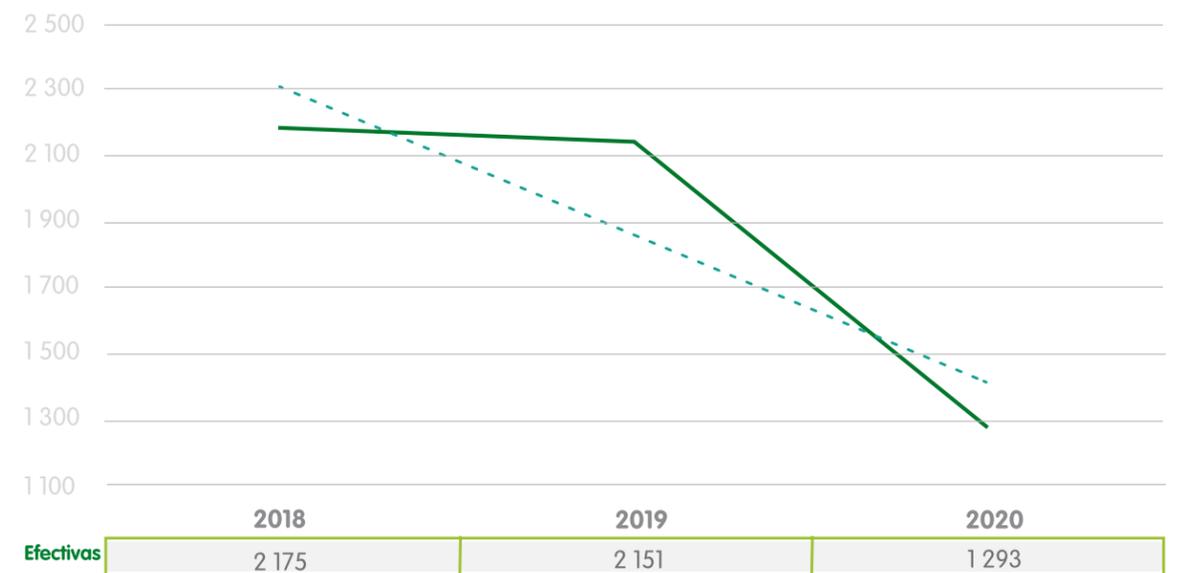


## Reconexiones:

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 y en la Cláusula 38 "Restablecimiento del servicio", contenida dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de CHEC. La reconexión o reinstalación del servicio de energía, debe realizarse dentro de las 24 horas hábiles laborales siguientes a la presentación y validación de la solicitud.

El valor 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 2018-2020



### Tiempo Promedio de Atención de Reconexión

Tiempo Promedio de Atención de Reconexión						
Área	2020		2019		2018	
	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural
Promedio Horas	9,91	15,91	7,03	12,92	6,19	14,27
<b>Total</b>	<b>12,91</b>		<b>9,98</b>		<b>10,23</b>	

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.

## 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).

Con base en el seguimiento y calculo tomado de la información sobre VESS - Viviendas Sin Servicio, se obtuvo por el año 2020 los siguientes resultados:



Universalización CHEC	2021	2020		2019
	Meta	Meta	Resultado	
Indicador de Universalización CHEC	99,03%	98,80%	98,96%	99,05%

**Procesos asociados a la gestión del tema material**

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Planeación Distribución	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.	Gestión Operativa
Desarrollo de proyectos de infraestructura	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.	Subgerencia Distribución
Conexión de Cargas y Clientes	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.	Subgerencia Distribución
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
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

GRI: 103-3

**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)**

Para el año 2020 se continúa con la práctica del análisis al origen de las solicitudes para retroalimentar de manera más certera y oportuna a los equipos de trabajo correspondientes, dar indicaciones especiales y así buscar soluciones más completas para los requerimientos de los usuarios.

## EVALUACIÓN



Desde el mes de julio de 2020 se implementó un informe sobre las quejas de inconformidad con trabajos a los cuales se atribuye imputabilidad por parte de Chec, el cual se dirige a los líderes de los equipos de ejecución de mantenimiento, con el fin de que se tomen correctivos que conlleven a la disminución de este tipo de quejas y también se empezó a participar de forma permanente, de la coordinación de acciones de mantenimiento de redes, en la cual se llevan temas para retroalimentar la ejecución y mejorar situaciones que se presentan con los usuarios.

Debido a las restricciones por la pandemia (COVID-19), se redujeron las solicitudes, esto se aprovechó para realizar capacitación al personal en diversos temas como: Recopilación de información en GESTOR y consultas en GIIP, consultas básicas en SQL, medidores y tipos de conexiones, repaso de normas técnicas, Normas Urbanísticas, Servidumbres, Autogeneradores a Pequeña Escala – AGPs, tips de Excel básico, entre otros.

Se observa en 2020 una notable disminución, en las peticiones y quejas, comportamiento atribuible a la contingencia derivada del COVID – 19, por la reducción en las actividades económicas que afectaron el desarrollo de proyectos y las distintas restricciones presentadas tanto para quienes hacían las solicitudes, como para la recepción en los canales presenciales. Del total de 4 094 solicitudes en el año 2020, 3 239 corresponden a peticiones y 855 a quejas, observándose una disminución del 20% en las peticiones y en las quejas, con respecto al año 2019.

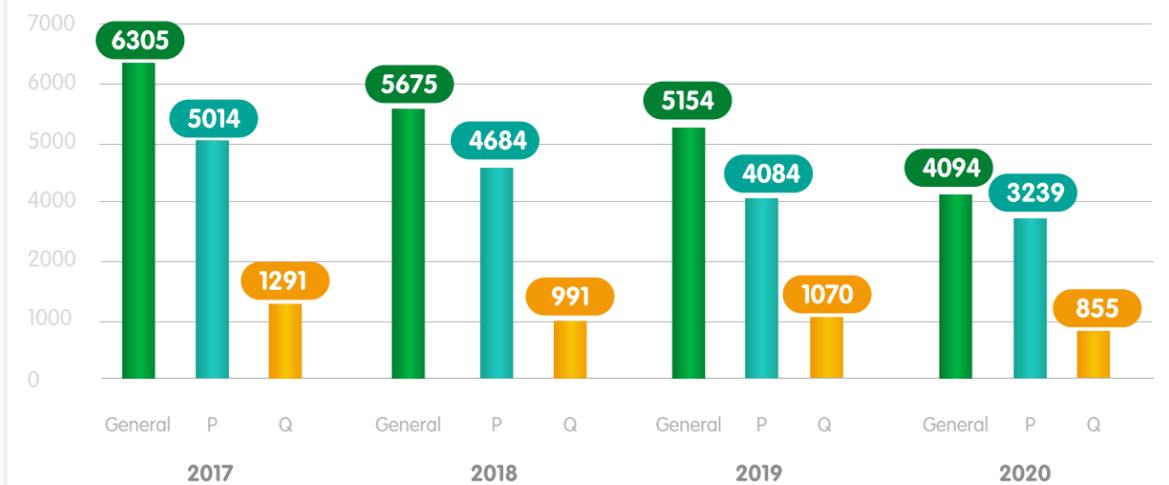
Se resalta que al igual que durante el año 2020 no se presentaron silencios administrativos positivos atribuibles a nuestro grupo de trabajo, lo cual en gran medida se debe al riguroso seguimiento que se realiza a las fechas de vencimiento.

## EVALUACIÓN



Gestión de Peticiones y Quejas Técnicas	2020	2019	2018
Número de PQTs Tramitadas	4 094	5 154	5 675

Atención de Peticiones y Quejas Técnicas





# Tarifas y precios

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.



**Énfasis de Gestión:** - Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa



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

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).

**GRI:** 103-1

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 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:

- ⑥ La rentabilidad del dueño está incorporada en la tarifa, que se cobra por el servicio prestado.
- ⑥ A través de las tarifas se permite la recuperación de los costos de la cadena productiva.
- ⑥ 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.
- ⑥ Los clientes son los que soportan todos los costos de la cadena productiva del servicio de electricidad
- ⑥ 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.

⑥ 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.

⑥ Se realizan campañas de educación y comunicación para incentivar el ahorro de la energía.

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.

**GRI: 103-2**

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.

- 🔗 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, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- 🔗 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 🔗 Normatividad colombiana.
- 🔗 Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- 🔗 **Políticas Empresariales**
  - 🔗 [Política de Gestión Integral CHEC.](#)
  - 🔗 [Política de RSE.](#)
  - 🔗 [Política de Comunicaciones.](#)
- 🔗 Pacto Global: Medio Ambiente: Principios 1 y 2.
- 🔗 Acuerdo por la sostenibilidad Andesco.



**Aspectos a reportar**

- Costo Unitario (CU).
- Comportamiento del Cu Nivel 1 Propiedad del Operador de Red -OR.
- Tarifa, consumo, factura media.
- Subsidios y contribuciones.
- Sobretasa al Servicio de Energía.
- Mecanismos de Comunicación con Clientes y Usuarios y Otros.
- Grupos de Interés.
- 🔗 **Educación A Clientes, usuarios y comunidad.**
  - Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades.
  - Acciones Educativas con participación de la comunidad.

**GESTIÓN**

**Retos-Metas-Indicadores**

🛡️	Reto(s) 2020	Meta(s) 2020	Resultado(s)	Meta(s) 2021
	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.	70 000 interacciones educativas en Caldas y Risaralda.	116 439 interacciones educativas en Caldas y Risaralda.	Realizar 70 000 interacciones educativas con acciones que combinan lo presencial y lo virtual.

## 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). A través de las tarifas se cubre el valor de los activos necesarios para llevar la energía hasta el usuario final, los costos de operarlos, mantenerlos y administrarlos y los procesos asociados a la atención comercial.

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 para ser cada día más eficientes.

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 2020

- En el año 2020 se dio aplicación a los nuevos ingresos de distribución, de acuerdo con lo definido en la resolución CREG 015 de 2018, lo que generó varios retos para el proceso de tarifas, entre estos, adecuar el aplicativo de cálculo en la captura y procesamiento de alguna información, capacitación de las personas a la nueva metodología, gestionar incrementos de la tarifa ante el usuario; dichos retos fueron gestionados a satisfacción.
- Se implementó modelo alternativo para cálculo de tarifas que permite trazabilidad y facilidad en el cálculo.
- Se avanzó en un 50% en la automatización de formatos SUI y en un 100% en cargos de distribución.
- Se aplicó opción tarifaria para modular los incrementos del CU en 2020. El periodo de Emergencia decretado por efecto COVID 19, también generó retos y ajustes en el proceso con objeto de garantizar aplicación de opción tarifaria y ajustes normativos en tarifa.
- Se alcanzaron 116 439 interacciones educativas, en toda la Gestión, lo cual representa un cumplimiento del 166%, según lo proyectado. A través del táctico Cercanía se alcanzaron 16 023 interacciones educativas, incluidas en la cobertura total.



### Principales Dificultades/obstáculos 2020

- Por efecto de la contingencia derivada del COVID-19, se realizaron ajustes en procesos operativos y administrativos con objeto de garantizar aplicación de opción tarifaria y ajustes normativos en tarifa.
- Debido a la emergencia por COVID-19; el riesgo materializado generó distanciamiento con ciertos grupos sociales con los cuales se venía trabajando presencialmente y especialmente con algunos de ellos que no podían interactuar virtualmente, de la misma manera que otras personas con acceso a estos recursos.

**Metas/retos para 2021**

- Gestionar la normatividad expedida en torno a ajustes en la tarifa, relacionada con AMI, Tarifas horarias, formula del G, Derivex, autogeneradores, o la formula plena del CU.
- Culminar con la automatización de formatos SUI en aplicativo Prometeo.
- Lograr una gestión educativa que permita la alternancia con acciones

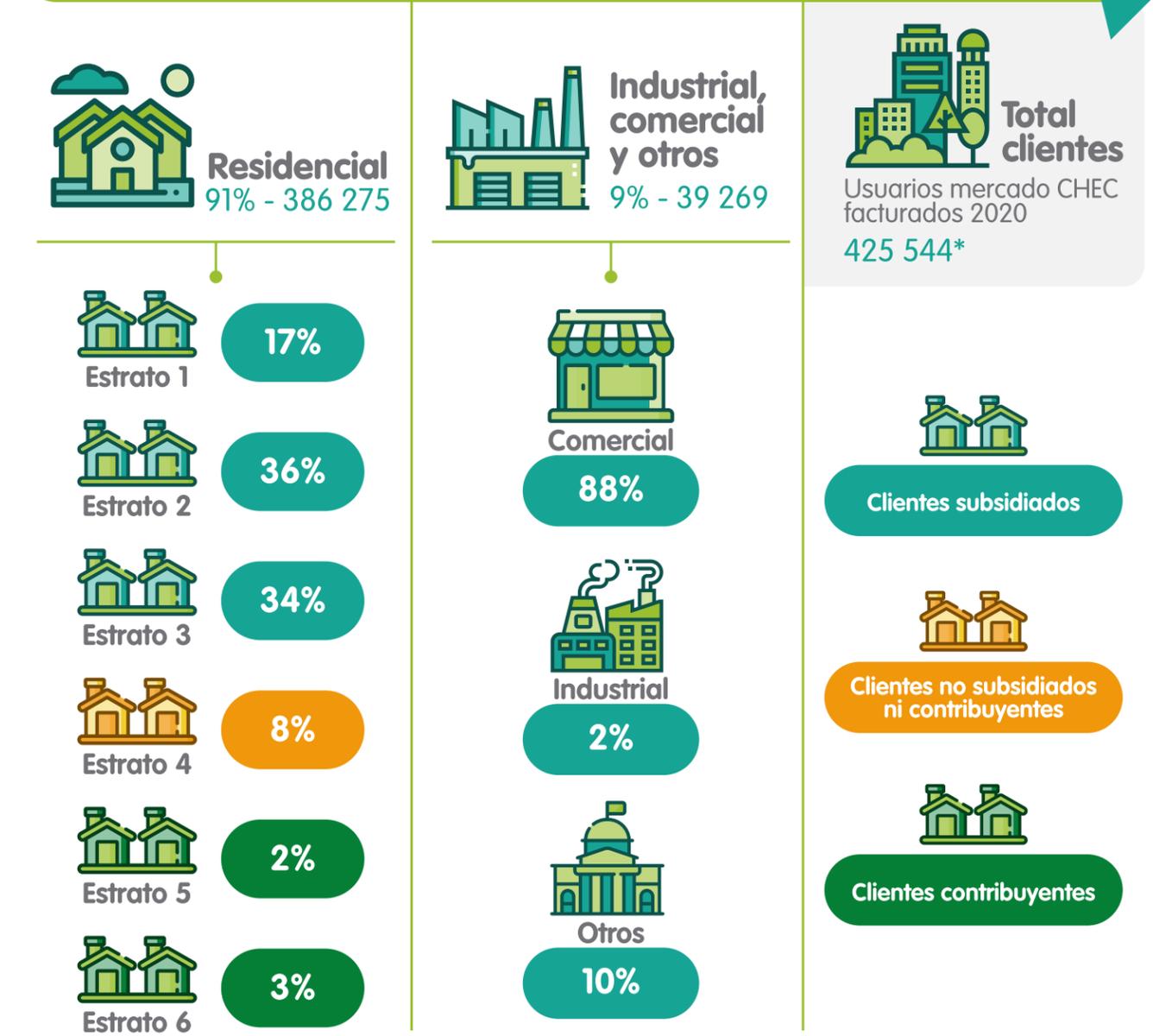
que combinan lo presencial y lo virtual; teniendo en cuenta la incertidumbre que permanece aún frente a la disminución del riesgo materializado por pandemia, realizando aproximadamente 70 000 interacciones educativas, de las cuales 10 000 de ellas serían a través del táctico Cercanía es Crecer Juntos.

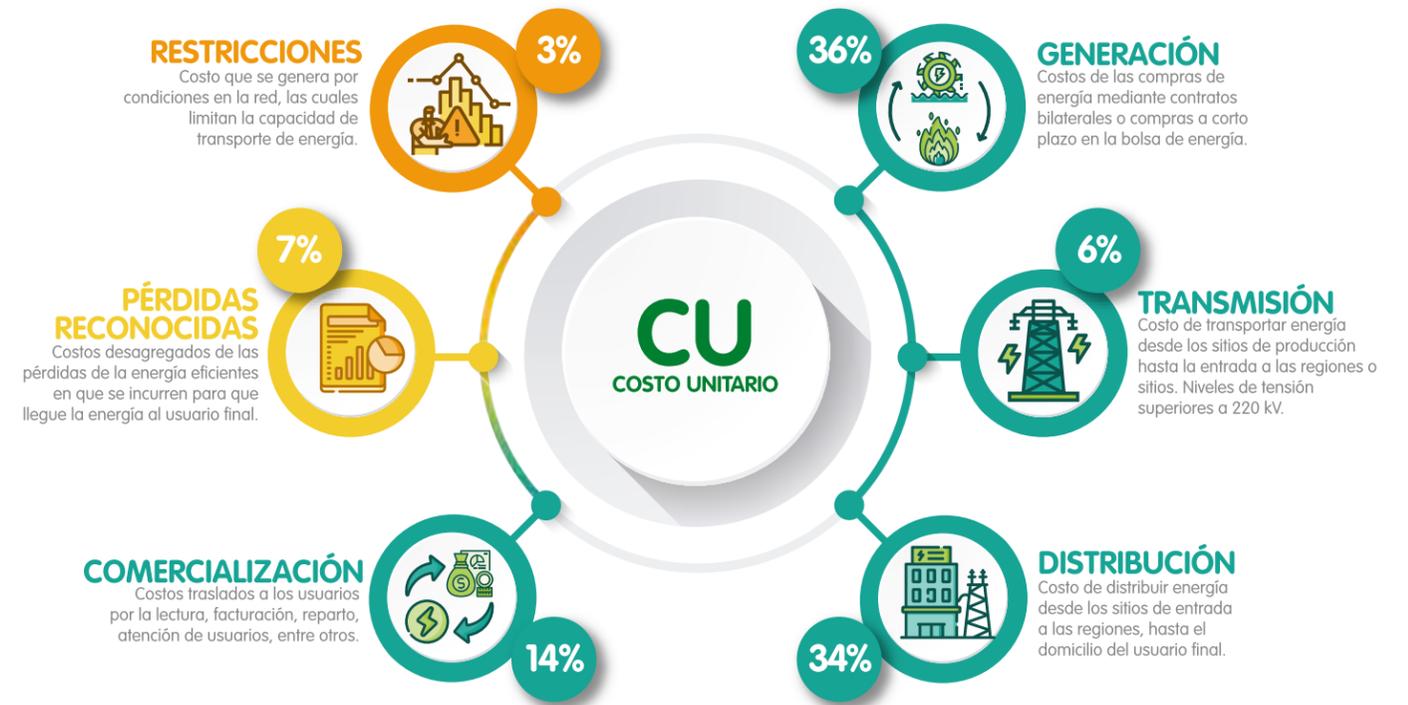
En el mes de diciembre del año 2020 la cantidad de clientes con contrato de condiciones uniformes vigente, fue de 511 799, un 2% por encima de los atendidos en el mismo mes del año 2019 (500 137). El mercado de CHEC es mayoritariamente residencial de estratos 2 y 3; los sectores con mayor participación 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 2020 se facturaron 2,3% más clientes que los facturados al cierre del 2019, un total de 425 544 clientes.

**Composición del mercado CHEC**





## Costo Unitario (CU)

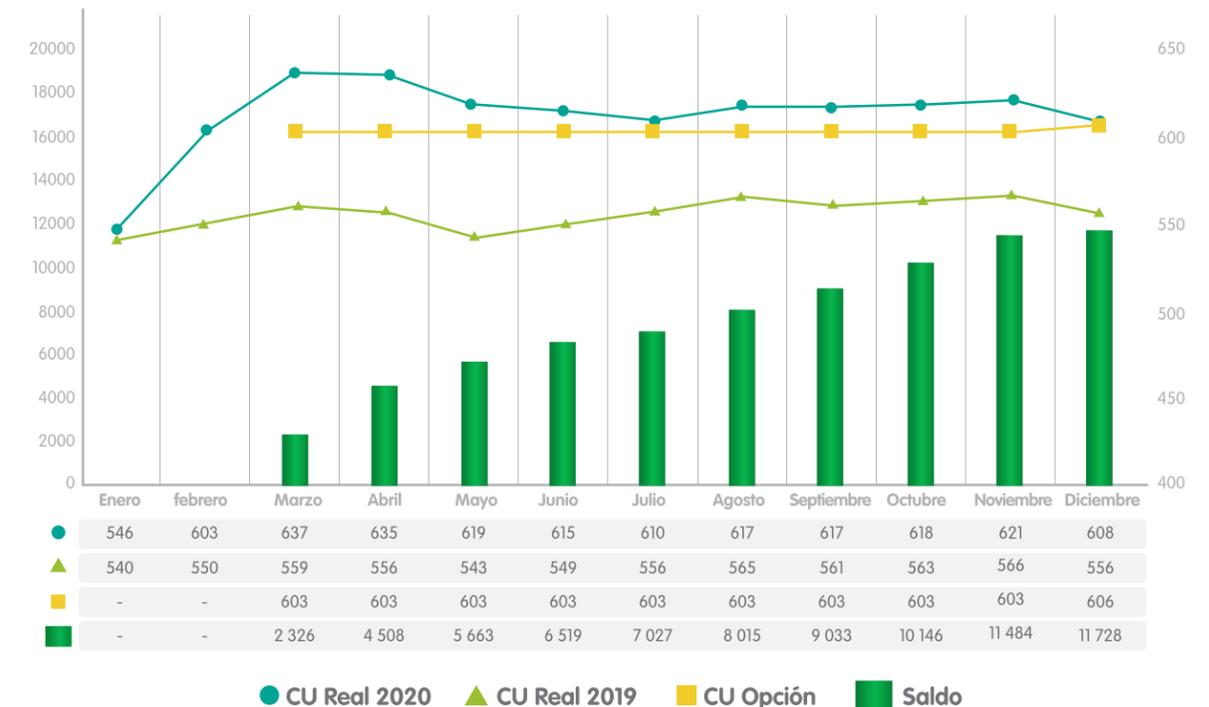
El Costo Unitario de prestación del Servicio (CU) es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en COP/kWh, éste costo resulta de aplicar la fórmula tarifaria establecida por la CREG mediante la resolución 119 de 2007. En febrero de 2020 la CREG emitió la resolución 012 mediante la cual estableció la opción tarifaria, que permite diferir los costos de prestación del servicio a trasladar al usuario regulado para ser pagados posteriormente a lo largo de un periodo de tiempo y de esta manera moderar incrementos abruptos en la tarifa del usuario final, a partir del costo calculado con opción tarifaria se determinan las tarifas del usuario final. La aplicación de la opción tarifaria es de

carácter voluntario para los prestadores de servicios.

En el marco de la emergencia sanitaria desatada por el covid19, el gobierno nacional expidió medidas tendientes a aliviar el pago de servicios públicos para los clientes / usuarios de menores recursos; en particular, asociado al tema tarifario la CREG expidió, entre otras, las resoluciones 058 y 152 de 2020 mediante las cuales se determinó la obligatoriedad de aplicar opción tarifaria sin aumento mensual desde marzo y hasta el mes de noviembre, las tarifas aplicadas por la empresa durante el 2020 reflejaron las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria.

## Comportamiento del Cu Nivel 1 Propiedad del Operador de Red -OR

### Opción tarifaria



Los Cu amarillos fueron los utilizados para el cálculo de las tarifas 2020 (Enero y febrero Cu real, marzo-diciembre Cu opción).

El Costo Unitario de prestación del servicio para el mercado atendido por CHEC durante el año 2020 (Diciembre 2020 Vs Diciembre 2019) registró un incremento del 9,5%; durante el año los incrementos más representativos se presentaron en los meses de febrero (10,5%) y de marzo (5,6%), incrementos explicados por la componente de generación, la cual inicio con aplicación de nuevos contratos de energía, a la vez que percibió incrementos en el precio de bolsa, y la componente de distribución, la cual inicio con la aplicación de la nueva metodología para remuneración del negocio de distribución, derivada de la Resolución CREG 015.

de la emergencia sanitaria desatada por el COVID-19, a partir del mes de marzo se aplicó opción tarifaria con variación del 0% hasta el mes noviembre, en diciembre la variación fue del 0,5%, por tanto el CU de Opción tarifaria permaneció constante hasta el mes de noviembre con un valor de COP/kWh 602,93, y en diciembre fue COP/kWh 605,95, a partir de estos valores se calcularon las tarifas a cobrar a los usuarios finales, lo anterior significa que existen unos saldos pendientes de recuperar por diferencia entre el costo real y el costo de opción tarifaria, el valor acumulado el mes de diciembre es de COP 11 728 millones.

En cumplimiento de las resoluciones CREG 058/152 de 2020, expedidas en el marco

### Tarifa, consumo, factura media

El costo unitario de prestación del servicio y las tarifas se publican mensualmente y es a partir de estos valores que se liquidan los consumos a los clientes / usuarios. La factura que recibe el usuario corresponde al servicio ya prestado y para su liquidación se utilizan las tarifas que estuvieron vigentes en el periodo de servicio que se cobra.

cuyas tarifas están subsidiadas. El valor de la factura del sector residencial en 2020 fue en promedio de COP 67 158 frente a un promedio de COP 59 957 registrado en el 2019, un incremento del 12%; este incremento tuvo origen en el aumento del consumo promedio del sector residencial por las restricciones de movilidad y en el incremento de la tarifa que en promedio creció un 7% (COP/kWh 34).

El 80% del mercado atendido por Chec es residencial de estratos uno, dos y tres

En el año 2020 el valor de la factura

promedio de los clientes / usuarios de estrato uno fue de COP 34 828 (un incremento de COP 2 932 frente al promedio del 2019); para los clientes / usuarios del estrato dos el valor de la factura promedio fue de COP 43 371 (un incremento de COP 3 714 frente al promedio del 2019) y para los clientes / usuarios del estrato tres el valor de la factura promedio de COP 60 428 (un incremento de COP 6 600 frente al 2019). Estos incrementos se deben al mayor consumo y al aumento de la tarifa respecto al año 2019.

En promedio el 81% de los clientes / usuarios de estrato uno, consumen menos que el consumo de subsistencia,

para los clientes / usuarios estrato dos esta cifra es del 76% y para los clientes /usuarios estrato tres es del 72%, lo anterior significa que para la mayoría de clientes / usuarios de nuestro mercado la totalidad de su consumo es liquidado a tarifas subsidiadas.

El sector comercial presentó una disminución en el valor de su factura promedio del -6% (Factura promedio en 2020: COP 291 896 y factura promedio en 2019: COP 311 894), lo anterior por efecto de un menor consumo promedio generado por las medidas tomadas por el gobierno para frenar la propagación del COVID-19 (Cierre de establecimientos y confinamientos selectivos de la población).

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Otros
 Consumo promedio kWh	121	126	117	124	141	140	434	3 971	931
 Tarifa media COP/kWh	287	344	516	580	687	684	673	583	557
 Factura promedio COP	34 828	43 371	60 428	72 064	96 578	95 681	291 896	2 315 463	518 289

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.



## 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 hasta 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 2020, en el mercado Chec hay 446 usuarios beneficiados de esta exoneración.

El Decreto 799 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria suspendió hasta diciembre 31 de 2020 el cobro de contribución de solidaridad a actividades con códigos relacionadas con el sector de hotelería, parques temáticos y otras actividades recreativas y de esparcimiento, 406 usuarios se beneficiaron de esta medida.

La Ley 1955 del 25 de Mayo de 2019, por medio de la cual se expidió el Plan

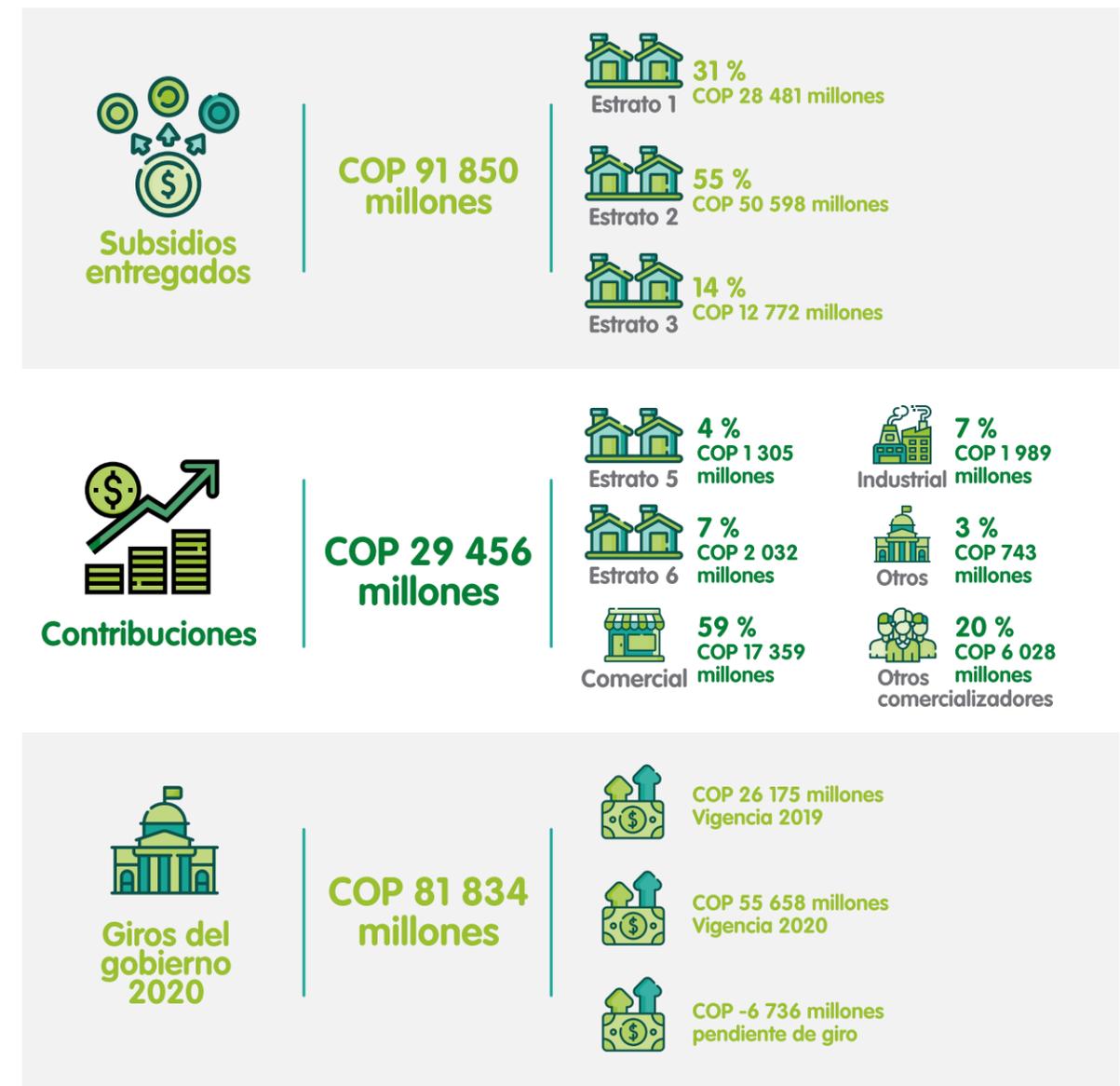
Nacional de Desarrollo, en su artículo 297 prorrogó, máximo hasta el 31 de diciembre de 2022, los subsidios de energía y gas definidos en el artículo 3° de la Ley 1117 de 2006, prorrogados por el artículo 1° de la Ley 1428 de 2010, así mismo por el artículo 76 de la Ley 1739 de 2014 y por el artículo 17 de la Ley 1753, esta Ley establece que las tarifas de estratos 1 y 2 crecen con la inflación lo que genera un mayor otorgamiento en los subsidios.

La CREG haciendo uso de las facultades otorgadas por el Decreto 517 de 2020, expedido en el marco de la emergencia Sanitaria desatada por el Covid19, emitió la resolución 104 de 2020 mediante la cual determinó que mientras dure el estado de emergencia, las tarifas de estratos uno y dos se calcularán con la mínima variación que se obtiene al comparar la variación del Costo de prestación del servicio y variación del IPC. Esta medida permitió que los usuarios de estos estratos percibieran en las tarifas aplicadas el beneficio de estabilidad derivado de la aplicación de la opción tarifaria sin incremento hasta el mes de noviembre.

Durante el año 2020 los usuarios de los estratos uno, dos y tres del mercado atendido por CHEC recibieron COP 91 850 millones de subsidios; los subsidios entregados fueron cubiertos en un 32%

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 2020 los giros del

MME ascendieron a COP 81 834 Millones, parte de estos recursos corresponden a giros anticipados de la vigencia 2020 efectuados sin contar con la validación en firme, dando aplicación al Decreto 517 de 2020 asociado al estado de emergencia sanitaria.



## 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 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 1995 DE 2019 ( Art 313 ) - 25 de mayo 2019**

### Sobretasa 4 \$/kWh



#### ¿ 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.

## Eliminación Sobretasa

La sentencia C-504 de 2020 de la corte constitucional declaro inexecutable la sobretasa creada para fortalecer al Fondo Empresarial en el territorio nacional y de acuerdo con el boletín No. 179 de la corte constitucional y la circular externa SUPERSERVICIOS No. 20201000000344, se informó a los comercializadores de la no facturación de la misma, por lo que, a partir de los consumos del 4 de

diciembre, se elimina el cobro de dicha sobretasa.

En el mes de noviembre 2019 CHEC inició el cobro de la sobretasa al consumo de energía y lo finalizo en diciembre 2020; el valor total facturado por este concepto durante su vigencia fue de COP 1 632 millones.

## Mecanismos de Comunicación con Clientes y Usuarios y Otros Grupos de Interés

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.

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:

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



# Gestión educativa con clientes, usuarios y comunidades

GRI: EU7 EU24

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.

La Gestión Educativa en CHEC durante el año 2020, encontró una gran oportunidad en medio de la emergencia por la pandemia del Covid 19. Esta emergencia materializó un riesgo grave, que fue la dificultad para hacer presencia física en el trabajo de campo con los grupos de interés y compartir contenidos de sensibilización y formación asociados a la Cultura ciudadana en SSPP; sin embargo, en el último año, veníamos avanzando en un plan de mejora, diseñado para ampliar la cobertura educativa de manera no presencial, a través de medios alternativos, este avance, nos permitió llegar a otras comunidades con eficiencia de recursos; por lo tanto la emergencia, apalanco con mayor fuerza llevar a la acción estas iniciativas que venían siendo diseñadas y con las que reaccionamos muy rápidamente a los obstáculos que nos ponía la situación mundial, para la interacción con los Clientes y Comunidad.





**Principales Logros/resultados 2020**

- El 2020 aceleró el alcance de esta meta de manera innovadora avanzando a la consolidación de una propuesta integral de marketing de contenidos que entre otros recursos incluyeran elementos virtuales y digitales que aportan a la construcción del Banco de Herramientas.
- Durante este año, se logró realizar el curso virtual en Servicios Públicos Domiciliarios (SSPP), denominado "Conexión Entorno" en alianza con todas las empresas de servicios públicos de la ciudad, contando con la participación de 80 líderes comunitarios; trabajando una agenda de 17 temas de interés para las empresas y sus líderes durante 4 meses.
- Durante el año 2020, se alcanzaron 116 439 interacciones educativas, en toda la Gestión, lo cual representa un cumplimiento del 166%, según lo proyectado. A través del táctico Cercanía se alcanzaron 16 023 interacciones educativas, incluidas en la cobertura total.
- Con el propósito de realizar la medición de impacto, se avanzó en el diseño, aplicación y consolidación de instrumentos de medición de impacto durante el segundo semestre del año 2020; para el primer trimestre del año 2021, se espera el análisis y socialización de resultados.
- Durante el año también se realizó monitoreo sobre los indicadores de logro, que hacen parte del escalamiento en el aprendizaje y que responden a criterios de evaluación del proceso educativo; evidenciando el avance en la apropiación de actuaciones o comportamientos deseables en el uso de los SSPP.



**Principales Dificultades/obstáculos 2020**

- La principal dificultad encontrada fue la imposibilidad de realizar trabajo de campo presencial, debido a la emergencia por Covid19; el riesgo materializado generó distanciamiento con ciertos grupos sociales con las cuales se venía trabajando presencialmente y especialmente con algunos de ellos que no podían interactuar virtualmente, de la misma manera que otras personas con acceso a estos recursos.



**Metas/retos para 2021**

- Lograr una gestión educativa que permita la alternancia con acciones que combinan lo presencial y lo virtual; teniendo en cuenta la incertidumbre que permanece aún frente a la disminución del riesgo materializado por pandemia, realizando 70.000 interacciones educativas, de las cuales 10 000 de ellas serían a través del táctico Cercanía es Crecer Juntos.
- Desarrollar material interactivo innovador que permita la interacción con las comunidades de manera virtual y presencial.
- Avanzar en la consolidación de acciones conjuntas con las empresas de servicios públicos de Manizales, ampliando posibilidades de acción a los municipios de Caldas y Risaralda donde las empresas tengan influencia.

Durante el año 2020 se focalizó la gestión educativa en mantener la cercanía con los diferentes grupos de interés a pesar de la emergencia, esto facilitó el reconocimiento de CHEC, como una empresa que a pesar de las dificultades permanece al lado de sus clientes buscando alternativas; luego de estabilizar la situación de riesgo, seguimos avanzando en el fortalecimiento de 3 competencias ciudadanas y sus comportamientos o actuaciones deseables: Competencia de Preservación incidiendo en el comportamiento de Uso Eficiente y disfrute del Servicio de Energía; competencia de Corresponsabilidad, incidiendo en el comportamiento de Cultura de Pago; y la competencia de Confianza incidiendo en el Comportamiento Uso de Canales Vanguardistas.

En la implementación del Plan Educativo Empresarial durante el 2020, se desarrollaron diferentes estrategias educativas presenciales y virtuales que contribuyeron a la interiorización por parte de los grupos de interés, de estos comportamientos y competencias los principales fueron:

- Concurso de Cuento y Dibujo Cuidamundos.
- Curso "Conexión Entorno" en Alianza con las demás empresas de SSPP y la Alcaldía de Manizales.

- Facebook live con contenidos educativos de emergencia.
- Cercanía es crecer juntos.
- Experiencia Educativa "Aprende con Energía" en el centro de Experiencias "Vive CHEC" Centro Comercial.
- Me sumo Si, estrategia educativa dirigida a segmento empresas en Alianza con ANDI.
- Aprendizaje a la Carta en Tems de negocio; dirigido al Grupo Gente CHEC.

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

Beneficiarios	2020	2019	2018
Aprendiendo con energía en Familia	12 241	16 750	7 932
Aprendiendo con energía en el Cole	11 454	45 860	63 413
Aprendiendo con energía en Comunidad	91 729	25 572	14 513
Aprendiendo con energía en mi empresa	746	1 248	377
Aprendiendo con energía Gobierno	114	560	307
Gestión Institucional reportada en cada estrategia	155	ND	226
<b>Totales</b>	<b>116 439</b>	<b>89 990</b>	<b>86 542</b>

**Cantidad impactados - Departamento de Caldas**

Municipio	2020	2019	2018
Manizales	23 047	10 715	740
Aguadas	1 477	120	6 610
Anserma	2 385	2 756	6 924
Aránzazu	868	1 107	4 335
Belalcázar	2 598	3 187	690
Chinchiná	2 808	2 442	6 553
Filadelfia	3 114	734	874
La Dorada	10 254	6 289	3 819
La Merced	871	271	290
Manzanares	1 780	4 627	545
Marmato	1 524	3 549	84
Marquetalía	1 847	3 415	2 558
Marulanda	850	423	249
Neira	914	916	694
Norcasia	1 218	78	227
Pacora	985	763	1 845
Palestina	1 022	245	1 793
Pensilvania	1 241	1 938	1 352
Riosucio	1 849	3 312	2 919
Risaralda	2 328	217	144
Salamina	876	812	1 776
Samaná	894	935	389
San José	842	78	13
Supía	1 978	2 755	3 466
Victoria	1 264	430	3 862
Villamaría	4 372	1 249	1 739
Viterbo	1 423	2 532	682
<b>Total Caldas</b>	<b>74 629</b>	<b>55 895</b>	<b>55 172</b>



GRI: 413-1

### Acciones Educativas con Participación de la Comunidad

**Cercanía:** Una estrategia transversal en el PEE es el táctico CERCANIA, el cual busca el acercamiento a los diferentes grupos de interés en los municipios, concentrando actividades colaborativas entre CHEC y la respectiva Administración Municipal, durante una o dos semanas, promoviendo el uso eficiente de la energía, las acciones proambientales y el trabajo colaborativo en temas de interés para el municipio; durante el año 2020 Cercanía fue el táctico más afectado por la emergencia de la pandemia, sin embargo, se logró implementar en los siguientes municipios: La Dorada, Villa Maria, Filadelfia, Belalcazar, Risaralda y Guática, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad para proteger a las comunidades y al equipo de trabajo; en éste programa, 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 16.023 Clientes, en los 6 municipios, superando la meta estimada

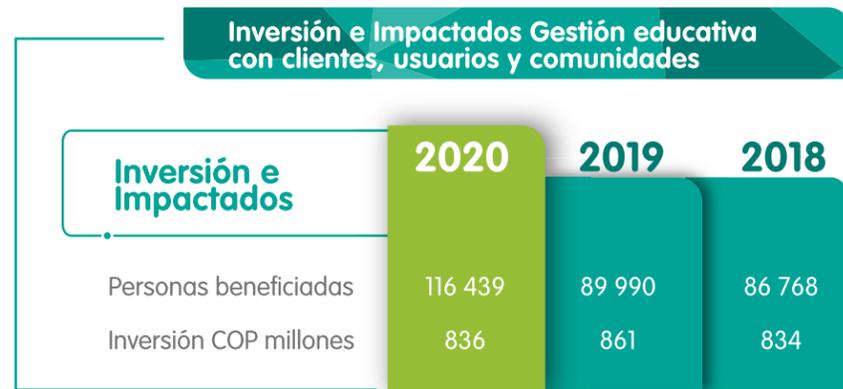
la cual era de 10 000 Clientes participantes; uno de los valores agregados de este 2020 es que los artistas contratados para el programa, fueron los talentos de cada uno de los municipios, impulsando así el talento local y dinamizando la economía seriamente afectada por la crisis.

**Formación a Líderes Comunitarios:** Como parte del propósito de trabajo colaborativo en la Gestión Social y Educativa en el 2020, se promovió el curso en SSPP en alianza con las empresas del sector en Manizales, logrando implementar durante 4 meses, 17 módulos temáticos, y vinculando en este proceso virtual a 80 Líderes Comunitarios, de los cuales 65 perseveraron hasta el final y obtuvieron su certificación. A pesar de la virtualidad, este fue un encuentro muy significativo, porque reconoció el aporte que los líderes vienen realizando a la gestión comunitaria en el territorio, en acompañamiento de las empresas de SSPP, contribuyendo a la armonía de la vida desde el fortalecimiento de la Cultura Ciudadana.

Cantidad impactados - Departamento de Risaralda			
Municipio	2020	2019	2018
Apía	1 098	1	3 368
Balboa	858	1 056	42
Belén de Umbría	988	849	3 819
Dosquebradas	20 416	4 591	1 730
Guática	2 819	1 400	293
La Celia	879	463	334
La Virginia	1 960	4 725	1 147
Marsella	846	1 006	1 485
Mistrató	1 438	620	731
Pueblo Rico	870	3 966	1 393
Quinchía	2 482	6 017	4 436
Santa Rosa de Cabal	5 756	8 495	11 404
Santuario	1 400	906	1 444
<b>Total Risaralda</b>	<b>41 810</b>	<b>34 095</b>	<b>31 626</b>

	2020	2019	2018
<b>Total Caldas y Risaralda</b>	<b>116 439</b>	<b>89 990</b>	<b>86 798</b>





**Procesos asociados a la gestión del tema relevante**

Nombre proceso	Descripción	Área 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 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
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Comunicaciones

**GRI: 103-3**

**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.