

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

75<sup>Años</sup>

CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. epm

Informe de  
**Gobierno**  
corporativo

Informe de  
sostenibilidad 2019

# INFORME DE GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2019

## Contenido

Gestión de asuntos.....	4
Gestión ética.....	6
Marco de actuación ético.....	9
Promoción de códigos y estándares éticos.....	10
Iniciativas.....	14
Consolidado de inversiones e impactados por iniciativa.....	22
Evaluación.....	23
Transparencia y comunicación.....	23
Gestión de la transparencia Empresarial.....	24
Compromisos empresariales en materia de transparencia y anticorrupción.....	28
Medición de transparencia empresarial (MTE) .....	32
Políticas organizacionales .....	33
Programa anticorrupción .....	34
Gestión anticorrupción en cadena de suministro .....	39
Gestión del componente apertura 2019.....	41
GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2019 .....	64
Modelo de Gobierno Corporativo CHEC.....	64
Mecanismos de gestión de gobierno corporativo .....	66
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS .....	71
JUNTA DIRECTIVA.....	111
GERENCIA.....	132
Mecanismos de relacionamiento implementados para los órganos de gobierno CHEC.....	143
Cumplimiento de la normatividad CHEC 2019.....	146
Gestión regulatoria CHEC.....	149
Gestión de servidumbres.....	159
Participación de CHEC en asociaciones, organizaciones y/o gremios .....	163
GESTIÓN DE RIESGOS .....	167

Gestión integral de riesgos.....	167
Gestión de riesgos de empresa vigencia 2019.....	172
Calificación de riesgo CHEC en fraude y corrupción 2019. (Matriz de riesgos de corrupción):.....	178
<b>GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA CHEC 2019 .....</b>	<b>194</b>
<b>Sistemas de control .....</b>	<b>197</b>
<b>Sistema de control interno .....</b>	<b>197</b>
<b>Sistemas externos de Control.....</b>	<b>203</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN CHEC .....</b>	<b>211</b>
<b>Sistema de gestión de la calidad.....</b>	<b>211</b>
<b>Sistema de gestión ambiental.....</b>	<b>212</b>
<b>Procesos asociados a la gestión.....</b>	<b>215</b>
<b>RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS, INTERNA Y EXTERNA, AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NTC ISO 9001-2015.....</b>	<b>217</b>
<b>Auditoría Interna 2019.....</b>	<b>217</b>
<b>Auditoría Externa 2019.....</b>	<b>218</b>
<b>RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS, INTERNA Y EXTERNA, AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO14001-2015.....</b>	<b>218</b>
<b>Auditoría Interna 2019.....</b>	<b>218</b>
<b>Auditoría Externa 2019.....</b>	<b>219</b>
<b>OTRAS CERTIFICACIONES CHEC.....</b>	<b>219</b>
<b>INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P (CHEC) A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS 2018.....</b>	<b>221</b>

## Gestión de asuntos

La gestión ética en CHEC actualmente se centra en la promoción de los principios y valores empresariales, los Derechos Humanos, las estrategias anticorrupción, el reporte de conflictos de intereses y la generación de espacios que permitan realizar reflexiones éticas en torno a las situaciones que se presentan en el día a día de los equipos de trabajo.

Para lograrlo, en el 2019 se realizó la campaña Pongámosle Sentido, mediante la cual, adicional a los mensajes masivos enviados, se promovió la participación de los trabajadores para que depositaran en buzones mensajes expresando a qué le encontraban y no le encontraban sentido en CHEC.

Mediante esta estrategia se logró identificar que a lo que la Gente CHEC más le encuentra sentido es al hecho de trabajar en la Empresa y a lo que no le encuentran sentido es a que algunos no valoren esta situación; lo cual da cuenta de un alto sentido de pertenencia.

Otro grupo de personas se cuestionó sobre aspectos de la dinámica interna de la organización y unos pocos se cuestionaron sobre las conductas no éticas de sus compañeros de trabajo, en especial las relacionadas con el valor calidez.

La necesidad de reforzar en los colaboradores el valor de la calidez fue corroborada en la medición de clima ético realizada este año, en la cual los trabajadores manifestaron que, aunque se evidencia con claridad el respeto por los demás, se presenta discriminación y prejuicios, todos estos conceptos que están inmersos en la definición de calidez.

Estos resultados hacen que el trabajo en los temas relacionados con la diversidad que se inició en el 2019 deba continuar tomando fuerza en 2020, con el fin de continuar promoviendo el reconocimiento, el respeto y la integración de las diferencias en la cotidianidad de la organización.



Otro resultado representativo obtenido en la medición de clima ético del 2019, fue la baja evidencia de comportamientos no éticos en el día a día y el hecho de que los pocos trabajadores que evidenciaron este tipo de comportamientos en el año 2018, los reportaron a sus jefes y líderes de equipo, quienes a su vez son quienes más propician en el día a día conversaciones o reflexiones relacionadas con comportamientos no éticos y dilemas éticos. Esto da cuenta de una cultura organizacional en la que priman los comportamientos éticos y de la confianza que se está fortaleciendo cada vez más entre jefes y equipos de trabajo, lo cual ha sido una de las intenciones centrales del programa de desarrollo de liderazgo de CHEC.

Por otra parte, la reflexión ética también fue promovida desde el equipo Desarrollo Humano y Organizacional mediante talleres dirigidos a algunos equipos de trabajo, con el fin de promover la reflexión individual sobre la alineación de los valores personales con el marco ético de la empresa e identificar los dilemas éticos que se les presentan en el día a día a los que equipos de trabajo, con el fin de identificar posibles riesgos de fraude, corrupción y Derechos Humanos.

De esta forma, la gestión ética que se promueve con los trabajadores CHEC continuará apalancando el direccionamiento estratégico de la Empresa y la satisfacción de nuestros clientes.

- **Destaque los impactos más importantes en la gestión del tema relevante.**

<b>Objeto de impacto</b>	<b>Principales impactos (efectos – transformaciones) Positivos y Negativos</b>
Grupos de interés	Gente CHEC
Economía	N.A.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización anual de medición de clima ético, con el fin de evaluar la efectividad de las acciones realizadas el año anterior e identificar los focos de trabajo para el año en curso.</li> <li>• Implementación de estrategia de buzones en el marco de la campaña Pongámosle Sentido, con el fin de promover la participación de los trabajadores e identificar su percepción en relación con la cultura organizacional y la gestión ética.</li> <li>• Ejecución de talleres que promueven la reflexión ética, impactando 9 equipos de trabajo (Comité de Gerencia, líderes de equipo y los equipos Gestión de Instalaciones, Pérdidas, Laboratorios y Mantenimiento de Equipos, Gestión Contable, Planificación Financiera y Tesorería)</li> <li>• Identificación de dilemas éticos de los trabajadores de cuatro equipos de trabajo, con el fin de promover la toma de conciencia y la capacidad de pensar para actuar</li> </ul>
Ambiente	N.A.
Negocio	N.A.

## Gestión ética

### NORMATIVIDAD Y ESTÁNDARES

<b>POLITICAS EMPRESARIALES</b>		<b>ESTÁNDAR</b>	
<b>Política</b>	<b>Marque X</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Marque X</b>
Política de Gestión del Talento Humano CHEC	X	Acción Colectiva	X
Política para el tratamiento de datos personales	X		
Política de Derechos Humanos CHEC	X		
Política Cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno	X		

Adicional a las políticas anteriores, CHEC ha adoptado una serie de políticas, directrices, principios y códigos del Grupo EPM que buscan brindar lineamientos en relación con los comportamientos éticos esperados de los trabajadores en el ejercicio del relacionamiento con todos los grupos de interés.



### Principales resultados o logros frente a las metas establecidas para el periodo

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
<p>Para el año 2019 se tiene previsto continuar fortaleciendo la reflexión ética en los equipos de trabajo y finalizar la estructuración del Plan Integrado de Gestión Ética, el cual integra iniciativas asociadas a RSE, Derechos Humanos, estrategia anticorrupción, fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo y el fortalecimiento de principios y valores.</p>	<p>En el 2019 se continuó fortaleciendo la reflexión ética, mediante la realización de la campaña Pongámosle Sentido y le ejecución de 10 talleres con los que se impactaron los siguientes públicos: Comité de Gerencia, líderes de equipo y los equipos Gestión de Instalaciones, Pérdidas, Laboratorios y Mantenimiento de Equipos, Gestión Contable, Planificación Financiera y Tesorería.</p>

**Dificultades - Fracagos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019**

Con respecto al Plan Integrado de Gestión Ética, no se ejecutaron al 100% todas las actividades previstas, debido a la disponibilidad de tiempo de los participantes, por lo cual este ítem no se reportará en el marco de las iniciativas del presente informe de sostenibilidad.

**Metas-Retos-resultados esperados 2020**

Continuar promoviendo los principios y valores y fortaleciendo la reflexión ética en los equipos de trabajo, mediante estrategias de formación, comunicación y sensibilización.

**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 trabajadores, 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

Fuentes: SGI

## ESTÁNDARES DE GESTIÓN GRI

Antes de iniciar con el reporte de la gestión realizada por CHEC frente al tema relevante Administración de Personas, diligencie a continuación los estándares GRI asociados a dicho tema, de tal manera que más adelante puedan servir de soporte para la descripción de la gestión.

### GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta

#### Marco de actuación ético

El marco de actuación ético de CHEC se fundamenta en los siguientes principios éticos y valores corporativos que se encuentran en el Código de Ética de Grupo:



## Promoción de códigos y estándares éticos

Las herramientas de gestión ética con las que cuenta la Empresa son las siguientes:

**Código de Ética de Grupo EPM:** Contiene los valores corporativos y los principios éticos que guían el actuar de los trabajadores CHEC. Este código fue adoptado por CHEC el 31 de mayo de 2017 mediante aprobación de Junta Directiva. El lanzamiento del Código se realizó en el año 2017 y se continuó su divulgación mediante talleres de reflexión ética, inducción a personal nuevo y la campaña de comunicación "Pienso para Actuar" en 2018 y "Pongámosle Sentido" en 2019.

<http://www.chec.com.co/Portals/0/Codigo-etica-grupo-epm.pdf>

**Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM:** Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar de los trabajadores tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés. Este manual fue adoptado por CHEC el 15 de agosto de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva y la divulgación de su adopción se realizó mediante mensaje masivo el 4 de octubre de 2018 y por medio de las campañas de ética de 2018 y 2019, en las cuales se promovieron los comportamientos éticos que están contenidos tanto en este manual como en el Reglamento Interno de Trabajo.

<http://www.chec.com.co/Portals/0/Manual-de-Conducta-Empresarial.pdf>

**Manual de Conflicto de Intereses:** Proporciona la información necesaria y los procedimientos que permitan a los administradores y trabajadores CHEC conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos. Este manual fue adaptado para CHEC a partir del Manual de Conflicto de Intereses de EPM el 18 de abril de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva y la divulgación de su contenido se ha realizado en el marco de las campañas "Pienso para Actuar" y "Pongámosle Sentido".

**Manual de Dilemas Éticos:** Este manual propio de CHEC orienta el comportamiento y la toma de decisiones de los trabajadores al momento de enfrentarse ante algún dilema ético y da a conocer a quién se puede acudir en caso de no poder resolverlos por sí mismos y los mecanismos establecidos para reportar actos indebidos. Este manual fue creado en CHEC en el año 2014 y actualizado el 16 de octubre de 2018 con la aprobación del Gerente General. La apropiación de su contenido se ha realizado mediante los talleres de reflexión ética de 2018 y 2019.

**Compromisos voluntarios:** Son las iniciativas mediante las cuales CHEC se compromete con la implementación y fortalecimiento de iniciativas que fomentan la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción.

<http://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales>

**Contacto Transparente:** El Grupo EPM cuenta con un mecanismo de reporte llamado Contacto Transparente, por medio del cual cualquier grupo de interés puede reportar actos indebidos de los trabajadores.

<https://www11.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico/RegistroIncidente?site=3>

**Indicadores de Trayectoria y Transparencia:** Estos indicadores permiten evaluar, entre otros aspectos, la efectividad de las acciones realizadas en pro del fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa.

**Nota:**

La consulta de los documentos mencionados anteriormente se puede realizar en la sección de ética de la Intranet de CHEC en idioma español y algunos de ellos están disponibles en la página web para consulta de grupos de interés externos. Ninguno de los documentos mencionados anteriormente se entrega de forma física a los trabajadores, con el fin de apoyar la iniciativa de Menos Papel que se viene fomentando hace varios años y para garantizar el control de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad.

<http://www.chec.com.co/Institucional/quienes-somos/gestion-etica>

**Indicadores de Trayectoria de la RSE y Transparencia:**

Estos indicadores permiten evaluar, entre otros aspectos, la efectividad de las acciones realizadas en pro del fortalecimiento de la gestión ética de la empresa. TIENE DATOS DEL 2018



Estrategias de comunicación	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2018	No. Impactados 2019
Mensaje masivo del Gerente (socialización de Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial)	Gente CHEC Proveedores y contratistas	978 trabajadores 153 contratistas	1025 trabajadores 106 contratistas
Actualización sección ética de la Intranet	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 contratistas
Divulgación de resultados de medición de clima ético mediante mensaje masivo enviado a los jefes y líderes de equipo	Gente CHEC	978 trabajadores 153 contratistas	60 trabajadores
Campaña Pongámosle Sentido mediante expectativa, fondo de pantalla y mensajes masivos en relación con los siguientes temas: principios, valores, Derechos Humanos, estrategia anticorrupción, conflictos de intereses y lavado de activos y financiación del terrorismo	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 contratistas

Estrategias de formación y sensibilización	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2018	No. Impactados 2019
Estrategias para la divulgación de las actuaciones, las cuales se asocian con los valores corporativos	Gente CHEC	520	856
Talleres El Camino de los valores, Reconociendo mis valores, Multiplicadores Taller el camino de los valores	Gente CHEC	394	86
Medición clima ético (aplicación sondeo virtual)	Gente CHEC	293	362
Inducción (incluye principios y valores)	Gente CHEC (nuevos ingresos, practicantes universitarios y aprendices Sena) Proveedores y contratistas	35 trabajadores 33 contratistas 26 practicantes universitarios 59 aprendices Sena	38 trabajadores 51 contratistas 47 practicantes universitarios 25 aprendices Sena
Módulo contexto organizacional Escuela de Liderazgo (presentación direccionamiento estratégico)	Gente CHEC	49	30
Riesgos de fraude y corrupción	Gente CHEC	0	24
Gestión en DDHH y Empresa	Gente CHEC	0	26
19 Congreso panamericano de riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo	Gente CHEC	0	2
Desafío Acércate área Suministro y Soporte Administrativo	Gente CHEC	0	67
Acercamiento a la perspectiva de género y diversidad	Gente CHEC	0	11
Aplicación de la ley de protección de datos personales	Gente CHEC	0	15
Derechos humanos, género, diversidad e inclusión en el marco de la responsabilidad social y ecológica	Gente CHEC	0	10
Efecto de las acciones técnicas en la experiencia del cliente	Gente CHEC	0	23
Feria Acércate	Gente CHEC	0	77
Riesgos de corrupción, soborno y LAFT	Gente CHEC	0	3
Una mirada diferente a las oportunidades, discapacidad mayor beneficio	Gente CHEC	0	1
Generalidades de Acoso Laboral Ley 1010 de 2006	Gente CHEC	0	1
Un día para las familias y el desarrollo familiar	Gente CHEC	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>1.409</b>	<b>1.756</b>

## Iniciativas

### GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.

- **Comité de ética**

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Comité de ética.

**Descripción:** Liderar y promover una gestión ética efectiva al interior de la empresa, con el fin de propiciar un adecuado clima ético y fortalecer la cultura organizacional en términos de integridad y ética.

**Aspectos que cubre:**

- Modelo de gestión ética
- Casos éticos recurrentes
- Iniciativas, mecanismos y metodologías para dinamizar la gestión ética
- Conflictos de intereses

**Alcance (Grupos de interés):** Gente CHEC

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Poner en funcionamiento el Comité de Ética, según su nueva estructura y funciones asignadas	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Ética y reuniones del Comité de Ética promoviendo y liderando la implementación de la Gestión Ética en CHEC.

Dificultades - Fracasos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019
Funcionamiento de la RIC de Agentes Éticos encargada de brindar los insumos al Comité de ética para su análisis y aprobación. Falta mayor interiorización por parte de los trabajadores en lo referente a conflicto de intereses.

Metas-Retos 2020
Difusión de la normatividad interna relacionada con la gestión ética.

- **RIC de Agentes**

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** RIC de Agentes Éticos

**Descripción:** Soportar al comité de ética en la consolidación de informes de casos éticos recurrentes, el análisis previo de estos casos y la formulación e implementación de iniciativas, mecanismos, metodologías y recomendaciones para ajuste de procesos, con el fin de dinamizar la gestión ética.

**Aspectos que cubre:**

- Modelo de gestión ética
- Casos éticos recurrentes
- Iniciativas, mecanismos y metodologías para dinamizar la gestión ética

**Alcance (Grupos de interés):** Gente CHEC

<b>Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019</b>	<b>Principales Logros/resultados/éxitos 2019</b>
Poner en funcionamiento la RIC de Agentes Éticos, según la estructura y funciones asignadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• A mediados del 2019 se finalizó la estructuración de la RIC de Agentes Éticos contando con la participación activa de las integrantes del Comité de Ética.</li><li>• Se realizaron dos reuniones de la RIC de Agentes Éticos en el año 2019</li></ul>

<b>Dificultades - Fracasos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019</b>
Durante la segunda reunión de la RIC de Agentes Éticos, algunas de las integrantes identificaron que los temas tratados en la RIC eran muy similares a los tratados en otros mecanismos de integración, ante lo cual se están realizando reuniones con las integrantes del Comité de Ética para replantear el alcance o la existencia de la RIC.

<b>Metas-Retos 2020</b>
Implementar los ajustes que sean definidos por el Comité de Ética, en relación con el funcionamiento de la RIC de Agentes Éticos.

**Administración de procesos laborales**

El proceso Administración de procesos laborales en CHEC, es el responsable de la implementación del mecanismo de asesoramiento interno cuando los trabajadores son reiterativos en algunos aspectos que pueden llegar al cometimiento de una falta leve o grave. Este mecanismo, opera según las solicitudes que se generan al interior de la Empresa y permite identificar situaciones que conllevan la implementación de acciones de cierre de brechas frente al comportamiento empresarial y abordaje de asuntos éticos; así como promover ambientes de acercamiento y confianza entre la Empresa y el trabajador frente al cumplimiento de la normativa, razón por la cual se implementó el mecanismo de retroalimentación que permite al trabajador y coordinador inmediato la aprehensión de la normativa interna de la Empresa, lo cual redundó en el adecuado comportamiento ético dentro de la organización.

SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL PERIODO			
AÑO	N° SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO RECIBIDAS	N° SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO ATENDIDAS	%
			DE SOLICITUDES DE ASESORAMIENTO ATENDIDAS
2017	4	4	100%
2018	4	4	100%
2019	5	5	100%

NÚMERO DE DENUNCIAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL PERIODO			
AÑO	N° DENUNCIAS RECIBIDAS	N° DENUNCIAS ATENDIDAS	%
			DE DENUNCIAS ATENDIDAS
2017	12	12	100%
2018	13	13	100%
2019	7	4*	

\*Se encuentran pendientes por resolver tres (3) procesos, los cuales se encuentran actualmente vigentes, uno (1) por suspensión de términos por incapacidad laboral y dos (2) por dase de instrucción.

Esta información hace referencia a los procesos disciplinarios y administrativos derivados de comportamientos no éticos.

- **Promoción y difusión de la Línea ética Contacto Transparente**

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Promoción y difusión de la Línea ética Contacto Transparente

**Descripción:** La Línea Ética: “Contacto Transparente” es un mecanismo desarrollado por el Grupo EPM para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los funcionarios de EPM y sus filiales y/o demás grupos de interés, en su permanente relación, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Aspectos que cubre:**

Clientes y Usuarios, Competidores y Colegas, Comunidad y Medio Ambiente, Dueño, Estado, Gente EPM, Proveedores y Contratistas, Socios e Inversionistas.

**Alcance (Grupos de interés):** Toda el área de cobertura de CHEC

<b>Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019</b>	<b>Principales Logros/resultados/éxitos 2019</b>
Posicionar la Línea de Contacto transparente como el canal oficial de denuncias Socializar la Línea de Contacto transparente con todos los grupos de interés	En las mediciones de clima ético los trabajadores han manifestado que conocen el mecanismo de Contacto Transparente.

<b>Dificultades - Fracasos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019</b>
Los trabajadores manifestaron en la medición de clima ético que no utilizan el mecanismo de Contacto Transparente porque dudan del efecto que tengan al reportar y desconfían de la confidencialidad del mecanismo.

<b>Metas-Retos 2020</b>
Mantener la socialización y divulgación para todos los grupos de interés.

En el año 2019 se entregó a todos los trabajadores CHEC un triángulo donde se detallaban todos los actos indebidos que se pueden reportar por Contacto Transparente. Auditoría difundió la línea de Contacto Transparente a trabajadores CHEC en las reuniones de grupos primarios y reuniones de apertura de trabajos de aseguramiento; igualmente se realizó difusión por el correo masivo de comunicaciones, página web y en la factura de energía.

- **Incidentes recibidos**

Durante el año 2019 se registró dentro del alcance de la línea ética: "Contacto Transparente," el incidente número 21725 del 26 de octubre de 2019, donde auditoría CHEC, evaluó cada uno de los aspectos reportados en el incidente y el resultado de las pruebas adelantadas evidenciaron que no se materializaron los riesgos descritos y que se cumple con las normas aplicables a la contratación y seguridad de la información.

Año	Nro. del Incidente	Fecha de Recepción	Estado Actual
2018	509428	08/02/2018	Terminado
	818097	25/07/2018	Terminado
	533774	27/09/2018	Terminado
2019	21725	22/10/2019	Terminado

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Talleres para fomentar la reflexión ética

**Descripción:** Los talleres se realizaron con los siguientes objetivos:

- Promover la reflexión individual sobre la alineación de los valores personales con el marco ético de la Empresa
- Identificar los dilemas éticos cotidianos a los que se enfrentan los equipos de trabajo en su día a día

**Aspectos que cubre:**

En los talleres se realizó una reflexión individual con el fin de promover la toma de conciencia en relación con los comportamientos no éticos

**Alcance (Grupos de interés):** Gente CHEC

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Continuar fomentando la reflexión ética en los equipos de trabajo mediante diferentes estrategias de formación, comunicación y sensibilización	<p>Ejecución de talleres que promueven la reflexión ética, impactando 9 equipos de trabajo (Comité de Gerencia, líderes de equipo y los equipos Gestión de Instalaciones, Pérdidas, Laboratorios y Mantenimiento de Equipos, Gestión Contable, Planificación Financiera y Tesorería)</p> <p>Identificación de dilemas éticos de los trabajadores de cuatro equipos de trabajo, con el fin de promover la toma de</p>

	<p>conciencia y la capacidad de pensar para actuar (en los demás equipos se identificaron dilemas éticos en 2018)</p> <p>Un logro importante al respecto es que la solicitud de los talleres surgió por iniciativa de los líderes de equipo, luego de participar ellos mismos en un taller sobre este tema.</p>
--	---

<b>Principales dificultades-fracasos-brechas</b>	
<p>Por el volumen de eventos de aprendizaje, se decidió no llevar a más equipos de trabajo el taller de ética, sino únicamente a los que lo requirieran.</p>	

### Metas-Retos 2020

Continuar fomentando la reflexión ética en los equipos de trabajo mediante diferentes estrategias de formación, comunicación y sensibilización

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Acción Colectiva - Compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico –

**Descripción:** Comprometerse como empresa con el desarrollo de un proceso colaborativo y sostenido de cooperación para fortalecer el liderazgo ético del sector eléctrico, declarando al público en general, los compromisos asumidos para prevenir los riesgos de corrupción y de prácticas empresariales indebidas y no competitivas.

**Aspectos que cubre:**

El compromiso al cual se adhirió CHEC se relaciona con los siguientes temas:

- Desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción
- Incorporación de buenas prácticas de gobierno corporativo para la prevención de restricciones a la libre competencia
- Construcción y divulgación de mapas de riesgos del sector en relación con corrupción, prácticas restrictivas de competencia y de lavado de activos y financiación del terrorismo
- Suministro de información útil para fomentar la transparencia en el sector y en el mercado de energía.  
Divulgación del acuerdo de transparencia y ética del sector eléctrico

**Alcance (Grupos de interés):** Todos los grupos de interés

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Establecer y ejecutar el plan de acción diseñado para el año 2019	Se estableció y ejecutó el plan de acción diseñado para el 2019, integrando estas acciones al quehacer del proceso Cambio y Cultura, específicamente en la actividad llamada "Promover comportamientos éticos"

**Dificultades - Fracasos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019**

N.A

**Metas-Retos 2020**

Continuar integrando las acciones derivadas de la Acción Colectiva al quehacer del proceso Cambio y Cultura y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Declaración de transparencia y Declaración de conflicto de intereses

- **Descripción:** Aportar a mejores prácticas de Gobierno Corporativo
- Acoger como entidad adherida al Pacto Global, el principio 10 “Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”
- Fortalecer las relaciones y comunicaciones con los grupos de interés.
- Fortalecer relaciones de confianza entre la Empresa y sus trabajadores, que promuevan la transparencia como valor indispensable y eje fundamental de nuestras actuaciones.

Proporcionar la información necesaria y los procedimientos que permitan a los administradores y trabajadores CHEC conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos.

**Aspectos que cubre:** Aplica a todos los trabajadores de CHEC; es de carácter obligatorio únicamente para los administradores (Gerente, Subgerentes, Auditora y jefes de área) y voluntario para los demás trabajadores. **Alcance (Grupos de interés):** Todos los trabajadores.

<b>Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019</b>	<b>Principales Logros/resultados/éxitos 2019</b>
Continuar con la socialización en el tema de conflicto de intereses, promoviendo su declaración y actualización	Se realizó socialización a todos los trabajadores a través de mensajes de comunicaciones. El personal vinculado mediante contrato de trabajo en el año 2019, fue informado y diligenció el formato de declaración de transparencia y Declaración de conflicto de intereses

**Dificultades - Fracayos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019**

Pese a las socializaciones que se realizaron, fueron muy pocos los trabajadores que realizaron la actualización de la declaración de transparencia y la declaración del conflicto de intereses.

**Metas-Retos 2020**

Continuar con la socialización sobre la actualización de los formatos de declaración de transparencia y la declaración del conflicto de intereses.  
Identificar otros cargos donde la declaración de conflicto de intereses sea obligatoria.

**Consolidado de inversiones e impactados por iniciativa**

Total recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas							
ITEM	Nombre del proyecto o iniciativa	# Personas beneficiadas			COP COP millones		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
1	Comité de Ética	N.A.	N.A.	4	N.A.	N.A.	N.A.
2	RIC de Agentes Éticos	N.A.	N.A.	6	N.A.	N.A.	N.A.
3	Promoción y difusión de la Línea ética Contacto Transparente	N.A.	333.051	416.74	N.A.	6	2
4	Talleres toma de decisiones éticas	N.A.	394	86	N.A.	60	8
5	Acción Colectiva -Compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico-	1	2	N.A.	0.235	0.7	0.75
6	Declaración de transparencia y conflicto de intereses	N.A.	995	994	N.A.	N.A.	N.A.
<b>TOTAL:</b>							

## Evaluación

Referencia	Explique cómo se evalúa el tema relevante – énfasis de gestión:	
<b>GRI 103-3:</b> Evaluación del Tema Relevante	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se realizan auditorías o verificaciones internas o externas (describa el tipo, sistema, alcance)	Para evaluar la eficacia de la gestión de asuntos éticos se cuenta con las auditorías del sistema de gestión de calidad, en las cuales se audita el proceso Cambio y Cultura, que cuenta con una actividad llamada "Promover comportamientos éticos".  Adicionalmente, en algunas ocasiones se han realizado verificaciones internas por parte del área Auditoría, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.  También se han realizado verificaciones externas por parte de la Contraloría General de Medellín, la Procuraduría y la auditoría de gestión y resultados Nexia.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan sistemas de medición;	Para evaluar la eficacia de la gestión de asuntos éticos se cuenta con los indicadores de transparencia y de trayectoria de la RSE.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan como referentes clasificaciones externas del desempeño	El indicador de transparencia se basa en los estándares y principios establecidos por Transparencia Internacional.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se toma como base los comentarios y evaluaciones de los grupos de interés	La evaluación de la eficacia de la gestión ética se realiza anualmente mediante la medición virtual de clima ético, la cual a su vez es el insumo para planear las acciones del año en curso.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan mecanismos formales de queja y/o reclamación.	Como mecanismos formales de queja y/o reclamación, en el Grupo EPM se cuenta con el mecanismo Contacto Transparente y la iniciativa Acércate, la cual cuenta con una profesional del Área Servicios Corporativos que recibe las inquietudes, solicitudes y trámites de los trabajadores en relación con cualquier tema relacionado con el área.
<b>Fuentes:</b> Trazabilidad del proceso Cambio y Cultura		

## Transparencia y comunicación

- **Grupos de Interés Impactados y Mecanismos de Relacionamento Implementados en 2019**

Grupos de Interés Impactados	Señale con X	Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de mecanismos
Dueños			
Gente CHEC	X	Medición de clima ético Talleres de reflexión ética Comité de Ética RIC de Agentes Éticos	4
Clientes y usuarios			
Estado			
Proveedores y Contratistas			
Comunidad			
Colegas			

## Gestión de la transparencia Empresarial

### GRI 103-1:

Mundialmente la corrupción se ha venido convirtiendo en un tema central en la agenda y conversaciones de diferentes instituciones, teniendo en cuenta que se ha identificado como un riesgo para las democracias en el mundo entero. Parte de la gestión que se viene realizando alrededor del tema por organizaciones mundiales como transparencia internacional, ha sido medir la gestión y esfuerzos de los estados y para prevenir y controlar este flagelo, el cual esta organización ha venido realizando a través del índice de percepción de corrupción.

En el 2019 se realizó la medición teniendo en cuenta 180 países, donde como resultado se encuentra que aun mundialmente no se está logrando un impacto significativo en la reducción de la corrupción en los países participantes, y resaltando que aún en las economías más avanzadas aún hay muchos esfuerzos por hacer. Para el continente americano se resalta que los gobiernos que se vienen desarrollando en el continente, sin importar la ideología política, vienen implementando prácticas que favorecen este fenómeno como: Debilitamiento de medios independientes de comunicación, silencio y control de la sociedad civil y organizaciones internacionales, aumento en la supresión de votantes, retroceso en las prácticas inclusivas sociales, aumento en los conflictos de

intereses, entre otras<sup>1</sup>. Colombia ocupó el puesto 96 entre los países participantes obteniendo 37 de 100 puntos posibles en la lucha contra la corrupción, manteniéndose sin avances significativos frente a mediciones anteriores.

Ante la pérdida de los recursos públicos a manos de la corrupción y los impactos sociales que tienen los mismos, todos los actores de la sociedad se vuelven pieza clave en la lucha contra este delito, con el fin de garantizar los derechos humanos y el adecuado uso de los recursos para el desarrollo social. Así mismo, se resalta que en Colombia y en el mundo en general se vienen generando ante estas situaciones cada vez más conciencia e inconformidad de la sociedad civil, que ha empezado a movilizarse para hacer respetar sus derechos y el uso adecuado de los recursos públicos en general.

Es así que la transparencia en el ámbito empresarial se convierte en un tema material y se traduce en un esfuerzo y en un compromiso deliberado por generar entornos de confianza, en el que promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta y la participación de todos los grupos de interés, entregando información útil y relevantes, así como dando a conocer sus políticas y actuaciones que guían sus operaciones y consolidan su actuar responsable ante la sociedad. A su vez la transparencia se convierte en un aspecto de gestión conjunto y transversal en la organización que fortalece el desarrollo de acciones para la rendición de cuentas fortaleciendo la participación e inclusión de los grupos de interés. Así mismo, permite que los diferentes actores de la sociedad y otras empresas aprendan y adopten buenas prácticas que fortalezcan el control social.

Por lo anterior, las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés. A su vez, CHEC reconoce que llevar a cabo sus operaciones en un marco de transparencia y cero corrupciones es un elemento clave para aportar al desarrollo y bienestar de sus grupos de interés y de los territorios donde hace presencia; es por esto que el compromiso organizacional con la transparencia y la anticorrupción son la base de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial y son factores de gestión fundamentales para el logro del propósito y el aporte a la sostenibilidad.

---

<sup>1</sup> Tomado y adaptado de <https://conocedores.com/los-paises-con-mayor-y-menor-corrupcion-del-mundo-31076>

## GRI: 103-2

En los diferentes elementos que se tienen planteados en el direccionamiento estratégico de CHEC, se evidencia su compromiso con la transparencia definiéndola como un valor y como uno de los énfasis en su objetivo de "Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos"; haciendo que la transparencia en la gestión sea un habilitador para el logro de la sostenibilidad y de los resultados propuestos.

Para la empresa abrir espacios e implementar mecanismos que permitan la comunicación, el dialogo y la rendición de cuentas, fortalece la toma de decisiones empresariales en los ámbitos social, ambiental y económico; además, poner a disposición dichos mecanismos y espacios facilitan la interacción con la empresa aportan a la disminución de costos y fortalecen la reputación empresarial.

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

- **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**



- Normatividad colombiana
  - Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM
  - Referentes éticos corporativos: (Valores, Código de conducta empresarial, Código de buen gobierno, Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés del Grupo EPM, Manual de conducta, entre otros reglamentos y manuales)
  - Política de Gestión Integral CHEC
  - Política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno
  - Política de Gestión Integral del Riesgo
  - Política de Derechos humanos CHEC
  - Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas
  - Política de Protección de datos personales
  - Política de Comunicaciones CHEC
  - Política de RSE
  - Política Ambiental
  - Sistema de Control Interno (SCI)
  - Pacto Global: Anticorrupción: Principio 10
  - Acuerdo por la sostenibilidad Andesco: Compromisos 1, 11 y 12
  - Expectativas de los grupos de interés:
- ✓ **Tema Material:** Transparencia

- ✓ **Énfasis de Gestión:** Apertura de información

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

Énfasis de Gestión	Principales Iniciativas
<p><b>Apertura de información:</b> Suministrar información necesaria y suficiente para fortalecer la confianza y propiciar la participación y el control social.</p>	<p>ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN</p> <p>ANÁLISIS DE RIESGOS</p> <p>COMPROMISOS EMPRESARIALES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN</p> <p>GENERACIÓN DE CAPACIDADES INTERNAS PARA LA GESTIÓN</p> <p>MEDICIÓN DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL (MTE) 2018</p> <p>REGLAS CLARAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del clima ético</li> <li>• Códigos y estándares éticos</li> <li>• Políticas Organizacionales</li> <li>• Modelo de Gobierno Corporativo CHEC</li> <li>• Programa anticorrupción</li> <li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2018 y sus componentes</li> <li>• Gestión Anticorrupción en Cadena de suministro</li> </ul> <p>APERTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad a la información</li> <li>• Información socialmente útil dispuesta a los grupos de interés a través de diferentes canales</li> <li>• Fortalecimiento de la comunicación con grupos de interés para el fortalecimiento de la transparencia empresarial</li> </ul> <p>DIÁLOGO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento y rendición de cuentas con grupos de interés</li> <li>• Otros Canales y acciones para la comunicación y rendición de cuentas</li> <li>• Inversión e impactados procesos de relacionamiento</li> </ul> <p>CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de control</li> <li>• Programa De Protección De Datos Personales</li> <li>• Cumplimiento de la normatividad CHEC 2018</li> <li>• Aportes a la comunidad y la sociedad desde la ciudadanía corporativa</li> <li>• Procesos Empresariales que Soportan la Gestión</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Mecanismo de Denuncia</li> </ul> <p>Contenido Estándares GRI</p>

**Aspectos destacados de la gestión:**

TEMA MATERIAL	OBJETIVO 2019	Metas 2019	Resultado	Metas 2020
<b>TRANSPARENCIA Gestión de la Transparencia y Acciones para evitar la Corrupción</b>	Implementar el 100% de las actividades establecidas para 2019 del plan de hitos de transparencia empresarial según resultados de transparencia CHEC 2018.	100% de las actividades implementadas	Para el 2019 se tenía planteada la terminación de hitos en los planes de mejora que se habían establecido en la medición de 2017 realizada en el 2018, los cuales lograron cerrarse satisfactoriamente.	Realizar medición de transparencia empresarial 2019 y establecer planes de mejora.
	Cumplimiento del 100% de las actividades asociadas al Plan Integrado de Gestión Ética 2019 y del PAAC 2019	100% de las actividades implementadas	En el 2019 se logró la ejecución del 94,82% de las actividades planeadas en el PAAC.	Ejecutar el 100% de las actividades del PAAC.

### **Compromisos empresariales en materia de transparencia y anticorrupción**

#### **Compromiso Gerencial 2019:**

... “Nuestro direccionamiento estratégico y la gestión enfocada en los temas materiales, reafirman los compromisos que de manera voluntaria hemos adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo por la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico “Acción Colectiva”, e integra nuestros resultados al esfuerzo mundial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

*Palabras del gerente en el informe de sostenibilidad CHEC 2019*

## Estándares y Adhesiones Voluntarias

La estrategia anticorrupción de CHEC da respuesta a los siguientes compromisos voluntarios asumidos por la empresa:



**Pacto Global:**

**Principio 10 - Compromiso anticorrupción**

**Andesco (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones):**



**Compromiso anticorrupción:**

Acuerdo 1: Equilibrio en las dimensiones del desarrollo

Acuerdo 11: Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC

Acuerdo 12: Compromiso Social

**Acción Colectiva:**



**Compromiso anticorrupción:**

CHEC al adherirse a la iniciativa de "Acción Colectiva" se compromete a la implementación de una estrategia anticorrupción de acuerdo con los

principios para contrarrestar el soborno de Transparencia Internacional, mediante la cual integrar los esfuerzos que ya se venían realizando desde diferentes áreas de la organización entorno a la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción; además de la construcción y divulgación de un mapa de riesgos de corrupción.

Para el cumplimiento de este compromiso se diseñó un plan de acción para el año 2019 en el cual se dio cumplimiento al 100% de las acciones propuestas

Conoce más de este compromiso y la gestión realizada en torno a él en <https://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales/Accion-Colectiva>

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Agenda Post 2015:



### Compromiso anticorrupción:

- Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Para conocer más acerca de los compromisos nacionales e internacionales en sostenibilidad asumidos por CHEC puede consultar <http://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales>

## GENERACIÓN DE CAPACIDADES INTERNAS PARA LA GESTIÓN

Para la generación de capacidades en la gestión de la transparencia y anticorrupción se han venido realizando diferentes estrategias de comunicación, formación y sensibilización, que además se integran con diferentes temas como la diversidad, los DDHH, la protección de datos personas, entre otros relacionados que van surgiendo en el día a día de la organización y comparten un fundamento ético.

Estas estrategias año a tras año se van mejorando y reinventando con el fin de generar conocimiento y propiciar espacios de reflexión que permitan que la actuación de CHEC esté mediada por los principios y valores empresariales.

Estos espacios los hemos categorizado de acuerdo con el objetivo con el que se realizan, así:

### Estrategias de Formación y sensibilización

- **Medición de clima ético:** Es una encuesta que busca conocer las percepciones de los trabajadores de CHEC frente a la evidencia en el día a día de los temas relacionados con la gestión ética y el conocimiento de los diferentes manuales, políticas y códigos existentes. Esta actividad también se utiliza para evaluar las estrategias que se han desarrollado y permiten identificar dónde enfocar los esfuerzos.

- **Talleres de Reflexión ética:** Son espacios presenciales en los que se busca generar espacios de conversación que permitan la reflexión en torno a diferentes temas asociados a la gestión de la transparencia, la ética y los demás temas asociados.
- **Talleres de Formación para la gestión ética, la transparencia y los DDHH:** Son talleres cuyo objetivo es la generación o fortalecimiento de los conocimientos asociados a estos temas, con el fin de fortalecer los procesos y el operar de CHEC

### Estrategias de comunicación

Son estrategias que promueven la transformación, a partir de la reflexión y la relación de la información comunicada con la cotidianidad, con el fin de que se dé una toma de conciencia en la gente CHEC.

Estrategias de formación y sensibilización	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2018	No. Impactados 2019
Medición de clima ético	Gente CHEC	293	362
Talleres de Reflexión ética	Gente CHEC	1027	1119
Talleres de Formación / Socialización para la gestión ética, de la transparencia y los DDHH	Gente CHEC Proveedores y contratistas	264	275
<b>TOTAL</b>		<b>1584</b>	<b>1756</b>

En el ejercicio de generación de capacidades se vienen generando espacios de formación y socialización principalmente a las personas que se encuentran en el diseños, análisis y documentación de las iniciativas asociadas directamente con la gestión de los temas. El mayor número de impactados se viene realizando a través de los talleres de reflexión ética, ya que se está buscando fortalecer principalmente los ejercicios de conversación y reflexión alrededor de los dilemas éticos.

<b>Estrategias de comunicación</b>	<b>Grupo de interés impactado</b>	<b>No. Impactados 2018</b>	<b>No. Impactados 2019</b>
Mensaje masivo del Gerente (socialización de Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial)	Gente CHEC Proveedores y contratistas	978 trabajadores 153 contratistas	1025 trabajadores 106 contratistas
Actualización sección ética de la Intranet	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 contratistas
Divulgación de resultados de medición de clima ético mediante mensaje masivo enviado a los jefes y líderes de equipo	Gente CHEC	978 trabajadores 153 contratistas	60 trabajadores
Campaña Pongámosle Sentido mediante expectativa, fondo de pantalla y mensajes masivos en relación con los siguientes temas: principios, valores, Derechos Humanos, estrategia anticorrupción, conflictos de intereses y lavado de activos y financiación del terrorismo	Gente CHEC Proveedores y contratistas	994 trabajadores 220 contratistas	1044 trabajadores 169 ntratistas

### **Medición de transparencia empresarial (MTE)**

Como parte de la gestión anticorrupción CHEC realiza bienalmente la medición del Índice de Transparencia Empresarial, con el fin de facilitar la identificación de brechas y procurar la mejora continua. Teniendo en cuenta la periodicidad mencionada CHEC realizará nuevamente la medición de este indicador estratégico de su gestión en el año 2020, de acuerdo con el documento metodológico propuesto por la Corporación Transparencia por Colombia en dicha Vigencia.

### **Gestión del componente reglas claras 2019**

Conjunto de normas, valores éticos y principios adoptados en la actividad empresarial para relacionarse con los grupos de interés.

## Políticas organizacionales

### Política Cero Tolerancia al Fraude, la Corrupción y el Soborno

EPM comprometida con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

Por lo tanto, adopta la política de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

#### Son lineamientos de ésta política:

- **Actuar de los servidores de EPM:** Compromiso absoluto con una posición de cero tolerancias a los hechos fraudulentos y corruptos.
- **Cultura Ética:** EPM establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- **Relacionamiento Transparente:** EPM genera un ambiente de colaboración mutua y de respeto de los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- **Gestión y Seguimiento**
- **Denuncia:** EPM tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea Ética "Contacto Transparente"

### Política de Comunicaciones CHEC

La comunicación en CHEC tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

### Política de Protección de Datos Personales CHEC

LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. ESP., (En adelante CHEC) en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías

para el debido tratamiento de la información personal, expide la política en la que desarrolla los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales de quienes integran y se incluyen en los grupos de interés que se relacionan con la compañía, los cuales están referenciados en su modelo de relacionamiento como: Dueños, Trabajadores, Clientes, Proveedores y Contratistas, Estado, Comunidad, Competidores y Colegas, Líderes de opinión, Medios de comunicación y en general todas las personas de las cuales CHEC tenga información personal; la cual se publica en cumplimiento del artículo 10 del decreto 1377 de 2013.

Ver política completa con los lineamientos en <http://www.chec.com.co/Portals/0/politicaprotecciondatos.pdf>

#### **Otras políticas que promueven la transparencia, la ética y la gestión anticorrupción:**

- Política de Gestión Integral: Lineamiento 1
- Política de Gestión Integral de Riesgos
- Política de RSE
- Política de Derechos humanos CHEC
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas

Estas políticas y sus lineamientos pueden ser consultadas en <http://www.chec.com.co/Portals/0/Poli%CC%81ticas%20CHEC.pdf>

## **Programa anticorrupción**

### **PAAC - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Con el ánimo de plantear estrategias que contribuyan al fortalecimiento y mejora continua de la estrategia anticorrupción en la empresa; de acuerdo con los compromisos, principios u otras iniciativas externas a las que CHEC se encuentra adherido voluntariamente y contribuyendo con el cumplimiento del direccionamiento estratégico de CHEC, se construye el PAAC.

## Roles en la gestión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



## **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y sus componentes**

Se construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de acuerdo con el modelo "Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" de la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la Republica. De acuerdo con esta metodología se incluyen en los componentes 2, 3, 4 y 5 elementos de la implementación de la Estrategia Gobierno digital.

Así mismo y con el fin de darle al PAAC un alcance que dé respuesta a todas las iniciativas voluntarias a las que nos encontramos adheridos y en cumplimiento de las políticas empresariales, también se realiza análisis de los "principios para contrarrestar el soborno" de transparencia internacional, resultados de la medición de clima ético y del indicador de "Trayectoria de la RSE" y se incluyen actividades asociadas al fortalecimiento de la gestión desde estos otros puntos de vista.

A continuación, se describen en general las líneas temáticas o focos de trabajo que se tuvieron para la construcción de cada uno de los componentes para el PAAC 2019:

### **En el componente 1:**

- La revisión y mantenimiento de las políticas de CHEC, teniendo en cuenta los resultados de Transparencia empresarial.
- Acompañamiento de la revisoría fiscal para fortalecer el análisis de riesgos de corrupción
- La validación y publicación de la matriz de riesgos de corrupción
- El monitoreo de riesgos de corrupción en procesos
- Seguimiento al PAAC de acuerdo con la normatividad

### **En el componente 2:**

- La inscripción de tramites asociados al equipo de trabajo ATC en el SUI
- La habilitación de un formulario web para emitir certificados de disponibilidad del servicio
- Cadena de tramites con alcaldías para evitar la solicitud de certificados de estratificación

### **En el componente 3:**

- La publicación y socialización del Informe de Sostenibilidad 2018
- La realización de encuentros con los diferentes grupos de interés

- Inclusión de espacios de rendición de cuentas en los planes de relacionamiento con grupos de interés
- Evaluación de los espacios de rendición de cuentas.

#### **En el componente 4:**

- La ejecución y seguimiento del plan comercial
- Mejoramiento de los canales de atención: Módulos de auto atención, sistema de atención remota, APP.
- Fortalecer las experiencias del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente
- Jornadas de acompañamiento en la atención de PQR's

#### **En el componente 5:**

- Diseño de un plan para la implementación de Gobierno Digital
- Revisión de información a publicar en datos abiertos y actualización de la que se encuentra disponible
- Actualización de instrumentos de gestión de información
- Realización de autodiagnóstico de MIPG relacionado con el tema e implementación de estrategias de mejoramiento para los subcomponentes de Transparencia pasiva y criterios de diferenciación.

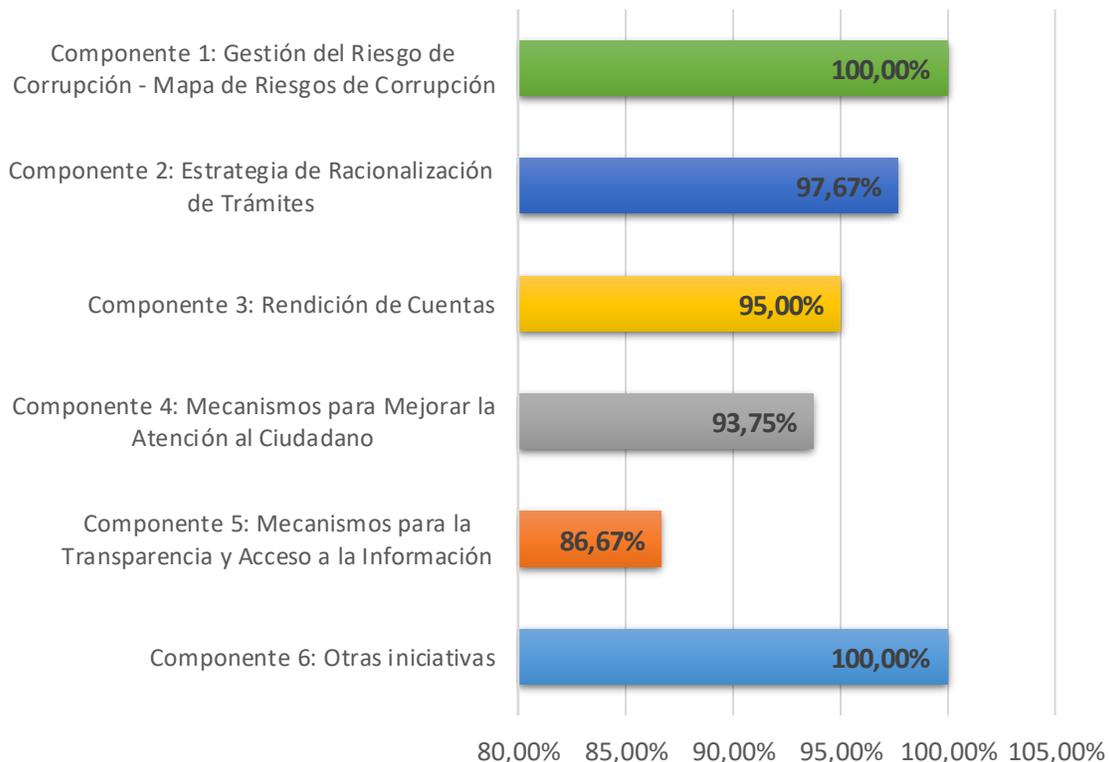
#### **En el componente 6:**

- Medición de clima ético.
- Diseñar e implementar plan de asimilación integrado para la Gestión del clima ético, Derechos humanos y estrategia anticorrupción.

Para consultar las actividades que fueron involucradas en el PAAC 2019 y el seguimiento realizado durante el año a su cumplimiento, dar click en <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion>

Para conocer el PAAC 2019 publicado en la página web dar click en <https://www.chec.com.co/normatividad/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2018>

## Gestión del PAAC 2019:



- Como resultado de la auditoría de seguimiento se alcanzó una ejecución del PAAC del 94.82%
- De las 38 actividades programadas 31 alcanzaron una ejecución del 100%, las 7 restantes fueron analizadas con cada uno de los responsables e incluidas en el PAAC 2020, reformulándolas en busca de que se logre el objetivo previsto.

Durante el 2019 en CHEC se realizó un análisis detallado de la forma en que se debe realizar la aplicación en la empresa, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica, de modelos como el Modelo Integrado de Planificación y Gestión, Gobierno Digital, entre otros. Durante este proceso se derivaron varias consultas a entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública que retrasaron el desarrollo previsto de algunas de las actividades.

Asimismo, se presentó aplazamiento de las actividades de relacionamiento con Alcaldes y Gobernadores que se tenían planteadas debido a las dificultades derivadas del cambio de administraciones. Se tienen reprogramadas para el año 2020.

### **Gestión anticorrupción en cadena de suministro**

CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Calidad y Medio Ambiente
- Corrupción y soborno
- Protección de información

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

**Ver Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM:**  
<https://www.chec.com.co/Portals/6/Codigo-de-Conducta-Proveedores-y-Contratistas-2018.pdf>

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral, de derechos humanos y corrupción, y a su vez pueden generar impactos sociales o comunitarios en el área de influencia que para el caso de CHEC corresponde a los departamentos de Caldas y Risaralda. En tal sentido, de este análisis se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Por tal razón y en el marco de la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual, se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y los controles a implementar

en los procesos de contratación. Posteriormente en las condiciones para contratar se establecen cláusulas asociadas al cumplimiento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental de DDHH, anticorrupción, de salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

La evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de interventoría que hacen los trabajadores de CHEC donde se toma como base el cumplimiento de compromisos legales y contractuales establecidos en la solicitud de ofertas a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el medio ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Es así que en CHEC, todos los procesos de contratación agotan tres momentos importantes de revisión y evaluación en materia económica, social y ambiental. El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, a los contratos identificados como de alto riesgo se les hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se deben tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral. El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato. El tercer momento de revisión es durante el inicio, ejecución y terminación del contrato a través de la interventoría que para tal fin se designa al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra y compraventa por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2019 se evaluaron 263 contratos, en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2019 que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2019 se reportan como evaluados.

## Gestión del componente apertura 2019

Entrega de información oportuna, confiable y comprensiva a todos los grupos de interés.

- **Accesibilidad a la información**

### Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de Reposición - PQR:

Las PQR presentadas por los clientes durante los últimos tres años, se observa en la siguiente diferenciada por canales de atención:

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			RECURSOS			TOTAL PQR POR CANAL			PROMEDIO MENSUAL POR CANAL		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
PRESENCIAL	99.003	186.335	235.494	3.456	2.517	292	7.403	6.514	5.555	0	0	0	109.863	195.366	241.341	9.155	16.281	20.112
ESCRITO	3.117	3.864	3.639	330	163	162	392	445	272	563	476	356	4.402	4.948	4.429	367	412	369
TELEFÓNICO	7.036	14.670	11.718	1.159	1.190	1381	1.275	1.742	1.934	0	0	0	9.469	17.602	15.033	789	1.467	1.253
CORREO ELECTRÓNICO	405	528	212	49	42	50	65	118	50	0	0	0	518	688	312	43	57	26
PÁGINA WEB	125	326	1.047	172	53	196	78	53	184	0	0	0	375	432	1.427	31	36	119
OTROS MEDIOS (CHAT)	25	25	130	12	12	6	12	14	17	0	0	0	50	51	153	4	4	13
TOTAL AÑO	109.711	205.748	252.240	5.178	3.977	2.087	9.225	8.886	8.012	563	476	356	124.677	219.087	262.695	10.389	18.257	21.891

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

## **Fortalecimiento de la comunicación de interrupciones programadas del servicio**

Comunicación de interrupciones programadas del servicio de energía, como mecanismo de acercamiento y satisfacción con los clientes, por medio de diferentes canales de difusión.

En el año se realizó la difusión de las interrupciones programadas por el personal técnico de Redes y Subestaciones y Líneas por medio de los siguientes medios:

- **SMS**
- **Publicación en la WEB de CHEC.**
- **Publicación en La Patria para las interrupciones del municipio de Manizales**
- **Perifoneo para las zonas urbanas de los demás municipios del área de cobertura de CHEC**
- **Difusión a través de emisoras para las zonas rurales para los demás municipios del área de cobertura de CHEC.**

Como estrategia para apalancar la difusión por medio de SMS se tiene una estrategia de Registro de Interrupciones Programadas, la cual para el mes de Septiembre contaba con un total de 52.348 usuarios registrados.

- **Atención a clientes, usuarios y comunidad**

### **Canales de atención oficiales para presentar PQR:**

Los canales de atención son los distintos medios por los cuales los clientes y usuarios pueden presentar PQR ante la empresa:

- **Presenciales:** A través de las 40 oficinas de Atención a Clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- **Escritos:** Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.
- **Virtuales:** A través de la página Web <http://www.CHEC.com.co/>, módulo para presentación de PQR en <https://www.CHEC.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios>, asesor virtual (chat asistido) y chatbot LUCY.
- **Telefónicos:** Línea gratuita 018000 912 432 y línea 115 para reporte de daños y reparaciones y la línea #415 para trámites y servicios desde cualquier operador Claro, Movistar y TIGO.

## Otros medios de contacto con la empresa:

Existen otros medios de contacto con objetivos específicos como los siguientes:

- **Módulo web para reportar fraudes de energía:** Por este medio se pueden denunciar los casos de fraudes, daños o anomalías con el servicio de la energía, a través del siguiente link <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.

- **Módulos de auto gestión**

Teniendo en cuenta que los motivos de atención más recurrentes corresponden a pago parcial de facturas y copias de estas, CHEC implementó a partir de noviembre de 2019, el módulo de auto atención en página web y módulo físico en la oficina de Manizales a través del cual los clientes pueden generar copias de factura, factura con saldo anterior y pago parcial de esta. Con dichas acciones, se logrará disminuir las visitas de los clientes a las oficinas de atención presencial facilitando el trámite de manera remota.

Se observa que solo para los dos meses de puesta en producción de la opción, la misma ha tenido buena acogida.

## **Fortalecimiento del ecosistema digital, enfocada a mejorar los canales de atención digitales y la estrategia en redes sociales**

Durante el 2019 se buscó fortalecer el ecosistema digital de CHEC con el fin de contribuir al posicionamiento como una empresa cercana con los grupos de interés a partir del diseño de estrategias de comunicación y producción de contenidos audiovisuales para las redes sociales y página web. Los principales logros fueron:

- Implementación de las soluciones de comunicación bidireccional, Chatbot y mensajes de difusión interrupciones de energía.

- Se dio inicio a la construcción de la solución para la actualización de la información en datos abiertos y el esquema de información de transparencia (Plan de mejora)
- Se desarrollaron e implementaron estrategias y contenidos para aumentar el Engagement y mejorar la reputación online en las diferentes redes sociales. Se construye parrilla de contenidos mensual para redes sociales que incluye temas de interés y eventos de empresa.

- **Carta de trato digno**

CHEC, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, y a garantizar a sus clientes y usuarios la atención de sus requerimientos por los medios verbales y escritos.

La información completa de la carta de trato digno de CHEC puede ser consultada en [https://www.chec.com.co/Portals/0/Carta%20de%20Trato%20Digno\\_Digital\\_V4.pdf](https://www.chec.com.co/Portals/0/Carta%20de%20Trato%20Digno_Digital_V4.pdf)

- **Consolidación de un sistema interno de medios**

Durante el 2019 se realizaron actividades encaminadas a organizar y clasificar la información que es enviada masivamente a los trabajadores de CHEC, con el fin de consolidar la información con una muestra representativa para hacer un análisis en detalle de los usos y preferencias de los trabajadores de CHEC en el consumo de medios internos.

Como resultado se logró estructurar el manual para el manejo del sistema de medios internos.

- **Comunicación bidireccional sobre interrupciones programadas y no programadas (CHATBOT y sistema de difusión de interrupciones no programadas)**

Soluciones innovadoras de cara al cliente apalancadas en tecnología y digitalización, para acercarnos a él ante una situación no deseada pero real, como es la interrupción del servicio de energía y mitigar su situación con información y comunicación oportuna que permita mejorar su experiencia con la empresa, sumado a lograr apalancar la optimización de procesos, operación y costos derivados de la atención y comunicación de clientes. Adicionalmente, estas soluciones pueden posteriormente expandirse a otras necesidades de interacción cliente empresa. Se genera valor en el marco de la estrategia de optimizar la operación y de los focos comerciales de mejorar la experiencia del cliente y la gestión digital.

Se realizó el lanzamiento e inicio de funcionamiento de LUCY y del sistema de comunicación de difusión de interrupciones no programadas.

Uso de Lucy (Chatbot):

Período: Mayo – Diciembre 2019

Número de Consultas: 6.456

Difusión de interrupciones no programadas:

Sistema de difusión de interrupciones no programadas:

Período: junio – diciembre 2019

Usuarios inscritos al sistema a la fecha: 49 460

Mensajes de daños enviados: 234 317

Mensajes promocionando a Lucy: 13 301

Mensajes promocionando la inscripción a suspensiones programadas: 8.937

- **Mejoramiento a herramientas digitales para facilitar la contactabilidad del cliente**

Busca promover e incentivar el uso de los canales vanguardistas de CHEC y el aprovechamiento de las TCIs para el desarrollo de estrategias para la captura de datos de los clientes con el fin de aprovecharlos para la comunicación de servicios y soluciones de la empresa.

Durante el 2019 se logró el desarrollo en conjunto con TI de los formularios digitales para el registro en interrupciones de energía y línea preferencial, lo que permitió que los datos de información del cliente recolectados queden en los administradores de información de CHEC.

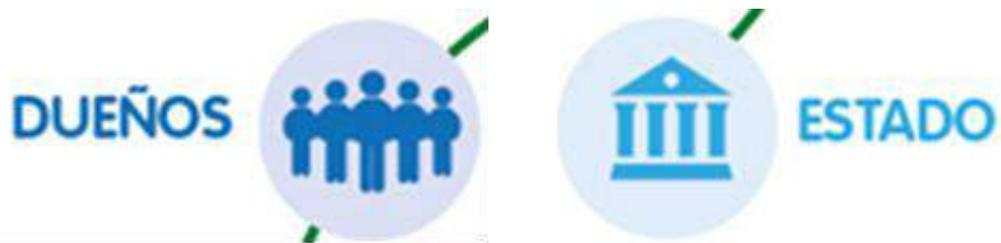
notificación de interrupciones

<https://sgp.chec.com.co/InicioSuspencionesProgramadas.aspx>

línea de atención preferencial

<https://sgp.chec.com.co/InicioLineaAtencionPreferencial.aspx>

**Información sociablemente útil dispuesta a los grupos de interés a través de diferentes canales**



- **Informes de auditoría y gobierno corporativo:**  
<http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes>
- **Estructura de propiedad y política de dividendos:**  
<http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/estructura-de-gobierno/propiedad>
- **Estructura y modelo de gobierno corporativo:**  
<http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/estructura-de-gobierno>
- **Transparencia empresarial:**  
<http://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>
- **Mecanismos de control:** <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/modelo-de-gobierno/mecanismos-de-control>
- **Indicadores de gestión:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/indicadores>
- **Responsabilidad social empresarial:**  
<http://www.chec.com.co/sostenibilidad/responsabilidad-social-empresarial/politica-rse>
- **Compromisos voluntarios en RSE:**  
<http://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales>
- **Grupos de interés y relacionamiento:**  
<http://www.chec.com.co/sostenibilidad/grupos-de-interes>
- **Políticas empresariales:** [https://www.chec.com.co/Portals/0/Políticas\\_CHEC\\_20-08-2019.pdf](https://www.chec.com.co/Portals/0/Políticas_CHEC_20-08-2019.pdf)
- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:**  
<http://www.sostenibilidadchec.com/>

CLIENTES  
Y USUARIOS



COMUNIDAD



COLEGAS



- **Contrato de condiciones uniformes (CCU):** <https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/energia/contrato-de-condiciones-uniformes>
- **Módulo de tramites PQR:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/tramites#PQR-252>
- **Consulta de PQR, notificaciones por aviso:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso>
- **Catálogo de servicio de pérdidas de energía:** [https://www.chec.com.co/Portals/0/Catalogo\\_servicios\\_perdidas%20V\\_1.pdf](https://www.chec.com.co/Portals/0/Catalogo_servicios_perdidas%20V_1.pdf)
- **Información sobre servicio de Laboratorio de Calibración y Ensayo de Medidores de Energía:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/Laboratorio-de-Calibracion-y-Ensayo-de-Medidores-de-Energia>
- **Información sobre servicio de electricista amigo:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/programas/electricista-amigo>
- **Información de servicio sobre portafolio técnico especializado:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/portafolio-tecnico-especializado>
- **Puntos de pago, medios electrónicos para pago y enlace para pagos en línea:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/paga-tu-factura>
- **Circular de precios:** <http://www.chec.com.co/Portals/0/Circular-de-precios-2018-003.pdf>
- **Información sobre componentes de facturación y recaudo:** [http://www.chec.com.co/LinkClick.aspx?fileticket=Qx8\\_EnwZkKc%3d&portalid=7](http://www.chec.com.co/LinkClick.aspx?fileticket=Qx8_EnwZkKc%3d&portalid=7)
- **Información sobre alumbrado público:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/energia/alumbrado-publico>
- **Información sobre sedes y horarios de atención:** <http://www.chec.com.co/horarios-sedes>
- <https://www.google.com/maps/d/u/2/viewer?ll=5.222246999999998%2C-75.34698500000002&spn=1.641053%2C2.334595&output=embed&hl=es-419&t=m&msa=0&z=9&ie=UTF8&mid=IScfVyBP9qFn4vT7BJ3D7wwOY8bw>
- **Reporte de fraudes de energía:** <https://sgp.chec.com.co/InicioVigias.aspx>
- **Información sobre convenios comerciales:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/programas/convenios-comerciales>

- **Solicitudes de conexión para generadores:** <https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Conexion-Generacion>
- **Información sobre tarifas reguladas:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/tarifas-reguladas>
- **Información sobre Costo de Garantías financieras constituidas por el Comercializador CHEC en el MEM:** <http://www.chec.com.co/normatividad/costo-de-garantias-financieras/Comisi%C3%B3n%20Bancaria%20MEM%202018>
- **Información sobre uso eficiente y seguro de la energía:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tips-para-el-ahorro-de-energ%C3%ADa>
- **Simulador de cálculo de consumo:** <https://portalweb.chec.com.co/Simulador/>
- **Información sobre atención técnica de clientes y programa de habilitación de vivienda (solicitud y requisitos de conexión de nuevos servicios):** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/programas/habilitacion-viviendas>
- **Información programa de financiación social:** <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/todo-sobre-la-Tarjeta-GrupoEPM-CHEC#Programa-de-Financiacion-Social-224>
- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:** <http://www.sostenibilidadchec.com/>
- **Estrategias de participación ciudadana:** <http://www.chec.com.co/comunidad/espacio-participacion-ciudadana>
- **Programas de ciudadanía corporativa y apoyo al desarrollo regional:** <http://www.chec.com.co/comunidad/apoyo-al-desarrollo-regional>
- **Ofertas de empleo:** <http://www.chec.com.co/gente-chec/vinculos-de-interes/ofertas-de-empleo>

## GRI:417-1

### Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios – Requerimientos en la facturación

La factura más que un medio de información, es un medio de comunicación, personalización y cercanía con cada cliente, donde la empresa busca transmitir mensajes que refuercen el contenido y entendimiento de la factura, así como programas, proyectos e iniciativas de la empresa.

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

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

<b>Datos presentes en la factura</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
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	

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



## GENTE CHEC Trabajadores

- **El sitio web (Programas de desarrollo y calidad de vida, eventos, entre otros):** <http://www.chec.com.co/gente-chec>
- **Acceso a oficina virtual:** <http://www.chec.com.co/gente-chec/acceso-oficina-virtual>
- **Web interna:** <https://mibitacorachec.epm.com.co/>
- **Correo Electrónico:** Comunicaciones D'finde, CHEC te informa, Mensaje gerencia,
- **Sistema de Gestión integral – SGI**
- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:** <http://www.sostenibilidadchec.com/>



## PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- **Consulta Pago y Certificados**
  - Web: <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/consulta-pago-y-certificados-de-retencion>
  - Teléfono: (4) 3805556 opción 2.
- **Noticias y boletines:** <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/noticias-y-novedades>
- **Normatividad aplicable:** <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion/normatividad-aplicable>
- **Procesos de contratación (Procesos de contratación, Cómo ser proveedor, Planes de contratación, Registro de proveedores):** <http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion>
- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:** <http://www.sostenibilidadchec.com/>

## **GESTIÓN DEL COMPONENTE DIÁLOGO 2019**

Implementación de mecanismos a través de los cuales se relaciona la empresa con los grupos de interés.

- **Relacionamiento y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés**

Las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

La comunicación en CHEC tiene como marco de actuación la cercanía, la transparencia y es integradora. El principal objetivo de la comunicación en CHEC es generar estrategias comunicativas que permitan gestionar relaciones para cuidar y restaurar la confianza entre el Grupo EPM y sus grupos de interés, en el desarrollo de temas en materia económica, social y ambiental, mitigando la pérdida de confianza de los diferentes grupos de interés y otras audiencias específicas del Grupo EPM.

Está orientada a promover y facilitar mecanismos de interacción con todos sus grupos de interés coordinando las acciones para garantizar la calidad de las relaciones, lograr mayores niveles de comprensión y entendimiento, confianza y bienestar.

Es por ello que para afianzar y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés hemos segmentado mediante un plan de comunicaciones las diferentes acciones a desarrollar con cada uno de ellos, para facilitar medios y espacios de interacción con el objetivo claro de participación para lograr un aporte significativo frente al desarrollo de los diferentes proyectos o iniciativas relacionadas con la prestación del servicio de energía.

- **Dueños**

Anualmente la Asamblea General de Accionistas y periódicamente las reuniones de la Junta Directiva de CHEC, son los mecanismos fundamentales para la rendición de cuentas, comunicación, seguimiento y control a la gestión de CHEC respecto a temas económicos, sociales y ambientales por parte del grupo de interés Dueños.

A continuación, se presenta una relación de los mecanismos de relacionamiento con los órganos de gobierno durante el año 2018.

## Mecanismos de Relacionamento con los Órganos de Gobierno

Mecanismos	Periodicidad	# de mecanismos		
		2017	2018	2019
Reuniones Asamblea General de Accionistas	Anual	1	1	1
Encuesta de Evaluación de Rendición de Cuentas	Anual			1
Informe Ejecutivo a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1
Informe de Sostenibilidad	Anual	1	1	1
Reuniones Junta Directiva*	Cuando la Junta Directiva lo juzgue conveniente	13	11	11
Cronograma anual de Junta Directiva	Anual	1	1	1
Informes para Junta Directiva	Bimestral	11	13	13
Reuniones del Comité de Gerencia	Semanal	45	41	44

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

- **Gente CHEC**

- **Grupos Primarios:**

Son espacios de conversación sobre temas estratégicos acerca de la empresa y de interés común para los equipos de trabajo que buscan generar espacios de comunicación entre la administración y los colaboradores que fortalezcan la conversación en doble vía, la confianza, el clima laboral y el sentido de pertenencia.

En el 2019 se logró mayor comunicación entre el equipo de comunicaciones y los líderes de equipos para coordinar las presentaciones de los temas directamente por el concedor y así bajar la información adecuadamente.

#### - **Jornadas de comunicación con Gente CHEC**

Las Jornadas de Comunicación son espacios que se realizan con una periodicidad anual en cada una de las zonas CHEC de Caldas y Risaralda, tienen como objetivo generar el encuentro y el diálogo entre los trabajadores y las directivas de la empresa tanto de sedes administrativas como personal operativo que labora en las plantas de generación, además de dar a conocer temas empresariales y para propiciar mayor acercamiento entre ambos.

Durante el 2019 se logró hacer medición de las impresiones de los trabajadores en las primeras jornadas para realizar ajustes sobre el desarrollo de las mismas y el énfasis que el Gerente debía hacer en ciertos temas para futuras jornadas.

Los temas tratados en la jornada fueron percibidos por los asistentes como acertados, de actualidad y con data relevante para el momento actual del sector.

La fusión con la celebración de los 75 años en cada zona fue un acierto, se logró sentir más cercano al Gerente y los trabajadores pudieron compartir con él y los directivos.

#### - **Encuentros de Jefes y Líderes CHEC**

Con estos espacios de conversación entre el gerente y los jefes y líderes de equipo, se busca generar un espacio de relacionamiento para promover la comunicación en cascadeo. En el año 2019 se buscó el fortalecimiento de ésta estrategia a partir de la realización de tres espacios especiales en los que se pudo desarrollar una metodología para incentivar el trabajo colaborativo y plantear los temas estratégicos de empresa a desarrollar en el 2020.

<b>Grupos de Interés Involucrados</b>	<b>Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019</b>	<b># de beneficiados 2019</b>
Gente CHEC	Encuentros de jefes y líderes.	64
	Jornadas de comunicación con Gente CHEC	617
	Grupos primarios	1.060

- **Proveedores y Contratistas**

En el 2018, CHEC hizo una caracterización de sus eventos de relacionamiento con el grupo de interés proveedores y contratistas con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de interacción que tiene con dicho grupo de interés. Durante el 2019, se siguió con dicha caracterización y se ejecutaron los siguientes espacios:

- **CHEC al Día:**

Se trata de un espacio informativo sobre temas de interés común para la empresa y los Proveedores y Contratistas, que tienen como objetivo asegurar el abastecimiento de bienes y servicios, fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. Para este año, el CHEC al Día se realizó el 19 de marzo de 2019 como parte del proceso de implementación de la nueva herramienta de contratación ARIBA. En tal sentido, en dicho evento se brindó una capacitación general al grupo de interés en cuanto al manejo de la herramienta y la nueva interacción que se iba a dar con la misma a partir del mes de abril del mismo año.

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

- **CHEC Forma Región**

Es un espacio de fortalecimiento de la relación con los proveedores y contratistas locales y regionales a través del desarrollo de sus capacidades y competencias que incrementen su competitividad. En esta versión se generó un trabajo dinámico en el cual se trataron temas como: novedades del sector eléctrico, Actualización en obligaciones laborales, medidas de apremio, RSE con subcontratistas, facturación electrónica, derechos humanos, entre otros. A su vez, en dicho evento se dio entrega del boletín de proveedores y contratistas el cual contenía avances sobre la implementación de ARIBA, Información General de TeCuento Compras Operativas, El Programa de Desarrollo de Proveedores y Contratistas, Evaluación del Desempeño de Contratistas, información sobre el Código de Conducta Grupo EPM, resumen del año en relacionamiento con Proveedores y Contratistas y Facturación Electrónica.

Inversión e Impactados	2018	2019
Personas beneficiadas	67	49
Inversión COP millones	10,2	6,0

## - **Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas**

El encuentro anual con proveedores y contratistas, se configura como un espacio de relacionamiento enfocado hacia el dialogo y la comunicación, que busca entregar a los actores de la cadena de suministro de CHEC, información relevante para la gestión contractual con la empresa, así como retroalimentar acerca de la gestión organizacional que impacta a este grupo de interés, es así que en este escenario se abordan temas de interés como la planeación de la contratación, actualidad de la contratación, resultados de la gestión en materia de sostenibilidad y cambios empresariales en contratación. En esta versión, además, se presentó el nuevo propósito empresarial y se dio una charla sobre ciberseguridad, dada la relevancia que tiene dicho tema en el día a día de las organizaciones.

<b>Inversión e Impactados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Personas beneficiadas	88	112	139
Inversión COP millones	0	1,8	3,4

## • **Clientes, Usuarios y Comunidad**

### - **Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial**

CHEC- GRUPO EPM establece su estrategia de proyección a la comunidad, partiendo del diálogo franco y horizontal con los grupos de interés comunidad y clientes, pertenecientes a los departamentos de Caldas y Risaralda. El eje de esta estrategia está soportado en tres momentos que tienden a mantener el acuerdo para el mejoramiento de la calidad del servicio de energía; estos momentos son: Mesas Zonales, Hablando Claro con el Gerente y CHEC Cumple. Transversal a este proceso surge un cuarto momento formativo y de sensibilización denominado Formación a Voceros, el cual pretende entregar a los líderes representantes de las comunidades, herramientas que potencien su liderazgo, gestión, pertenencia con el territorio, entre otros.

El acercamiento a la comunidad tiene desde la mesa zonal dos fines: el primero es formativo en tanto se busca desarrollar temáticas de interés para los asistentes, relacionadas con la prestación del servicio, el segundo fin, está referido a escuchar requerimientos y solicitudes de tipo comunitario, o que difícilmente se pueden resolver desde la oficina de CHEC; para este caso se radica en acta la solicitud realizada por los

asistentes presentes, para luego direccionar estos requerimientos o solicitudes a los diferentes procesos de la empresa que estén a cargo de resolver las respectivas inquietudes, hacer seguimiento a dichos compromisos y gestionar los mismos, para el espacio de CHEC Cumple, donde se dará legitimidad al ejercicio con el cierre responsable del mismo.

En esta perspectiva los Límites sería los siguientes:

\*Desde esta estrategia, no se ejecutan acciones referidas a dar solución a los compromisos establecidos con los participantes de la misma.

\*Las mesas zonales no son espacios de recepción de inquietudes formales, estas son competencia de las oficinas de CHEC, ubicadas en los diferentes municipios de su área de influencia, o pueden ser gestionadas a través de las diferentes líneas de atención que CHEC tiene dispuestas para tal fin, si bien son escuchadas las inquietudes, es más un espacio de orientación para el trámite de las mismas.

### **La población impactada dentro de este proceso dialógico y que nutre las bases de datos corresponde a:**

-Líderes comunitarios (líderes estratégicos de los municipios, líderes naturales, miembros de JAC y JAL, vocales de control, comunidad general entre otros).

-Institucionales (integrantes de las administraciones municipales, secretarios de despacho, personeros, corregidores entre otros).

- Actores políticos de los municipios, corregimientos y comunidades específicas (ediles, concejales, cabildantes, miembros del gobierno indígena entre otros).

### **Los logros más significativos en el 2019 fueron:**

- Mediante la realización de las mesas zonales se logró atender el 100% de las solicitudes presentadas por los asistentes, las cuales fueron direccionadas y gestionadas ante los diferentes procesos de la empresa que tenían la información para dar respuesta a las mismas, algunas de ellas demandaron mayores gestiones administrativas, por tal motivo se encuentran en trámite o pendientes.
- A través de la Estrategia de Diálogo "Hablando Claro", se fortaleció el relacionamiento entre la empresa CHEC y sus grupos de interés (comunidad, clientes y usuarios), lo que permitió priorizar los propósitos colectivos en pro del mejoramiento del servicio de energía eléctrica, las acciones y procesos adelantados en los territorios y la calidad en la prestación del servicio

- De acuerdo a los procesos de sensibilización que se adelantaron en el primer momento de la estrategia –Mesas Zonales, se diseñó una actividad de asociación con temáticas como: Líneas de atención, gestión de servicios nuevos, ahorro de energía y prevención del riesgo eléctrico, resultando enriquecedor para los participantes, en tanto correspondían a temas vinculados de manera directa con el uso del servicio de energía en sus contextos más próximos, lo que contribuyó además, a generar conciencia frente a la cultura de la prevención y reconocimiento de la corresponsabilidad que tienen los usuarios de los servicios públicos.
- A través de la descentralización de profesionales comerciales, socio ambientales, de mantenimiento y control de pérdidas de la empresa, se sigue demostrando, que las mesas zonales son escenarios de aprendizaje y participación frente a la prestación del servicio de energía eléctrica, lo que afirmó la importancia de gestionar a través de este espacio solicitudes de tipo comunitario o de difícil gestión, contribuyendo al fortalecimiento de la estrategia y aumentando los niveles de confianza en los territorios de influencia CHEC.
- La ejecución del momento transversal de la iniciativa de dialogo “Formación a Voceros”, permitió fortalecer habilidades y destrezas en los participantes en relación a su rol, así mismo, a través de la asistencia a los diversos escenarios de participación, los líderes se apropiaron de conceptos de orden técnico y comercial convirtiéndose en multiplicadores de dicha información en sus territorios.
- La articulación con actores institucionales como: promotores de Juntas de Acción Comunal, Personería Municipal, Planeación, Desarrollo Comunitario, Corregidores, Concejales entre otros, ha permitido que se vinculen a la estrategia como aliados estratégicos para dar claridad frente a las diversas inquietudes que surgen en las comunidades y sus líderes con respecto a la prestación del servicio de energía eléctrica, dado que estos actores son los llamados a promover la participación social en los territorios y a ejercer la veeduría de los derechos humanos de sus comunidades, dando cuenta de esta manera de la transparencia de los procesos comunitarios que desde la empresa se realizan.
- El proceso de convocatoria personalizada, el contacto directo con actores institucionales, líderes comunitarios, entre otros y el desplazamiento a lugares identificados con baja participación en las mesas de trabajo en años anteriores, permitieron entregar la información de manera directa, explicar en detalle los objetivos de las mesas de trabajo y motivar a los distintos actores para participar y hacer extensiva la convocatoria con demás líderes y comunidad, a las mesas zonales.

La Estrategia de Dialogo: **“Hablando Claro”**, ha permitido posicionar a CHEC como una empresa que le da prioridad a sus clientes impactando territorios en lugares geográficamente alejados, ejemplo de ello el corregimiento Arboleda, Pueblo Nuevo, San

Daniel, Florencia, Monte bonito y Bolivia, de la zona Oriente, Santa Cecilia, San Antonio del Chamí en el Departamento de Risaralda, esta estrategia cobra mayor valor en estos sectores donde hay ausencia de oficina y de información de primera mano.

## **GRI:EU24**

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

- **Gestión social y educación a clientes**

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

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

La Gestión Social, se enfoca en los procesos de acompañamiento a la operación del negocio en sus diferentes componentes: Atención Técnica de Clientes, Control de Pérdidas de Energía, Mantenimiento de Redes Eléctricas, Expansión y Reposición de Redes; así como en la implementación de proyectos sociales para la Generación de Confianza y en la construcción de mecanismos de relacionamiento con diferentes grupos de interés, basados en el diálogo, la respuesta a compromisos y la rendición de cuentas, elementos que hacen parte de la estrategia de diálogo "Hablando Claro".

Desde esta perspectiva, los actores sociales juegan un papel determinante en el acercamiento que se busca desde la empresa, siendo ellos quienes facilitan el encuentro empresa- cliente, es así, como se busca generar en los actores involucrados, acciones ciudadanas a partir de información clara y oportuna sobre las acciones que la empresa

requiere adelantar, facilitando la viabilización de procesos y la aceptación de cambios tecnológicos que demanda la prestación del servicio de energía eléctrica.

- **Acompañamiento Social a Comunidades Étnicas - Resguardos Indígenas**

Generar espacios de encuentro permanente, concertaciones, conocimiento en doble vía, tanto de las dinámicas de la cultura indígena como de CHEC y los procesos relacionados con el servicio de energía

Una de las principales acciones que adelanta la gestión social, a través de estrategias de fortalecimiento de identidad cultural, es la viabilización para el ingreso al territorio indígena, y por ende la normal ejecución de las acciones técnicas y comerciales de la empresa, ya que las comunidades indígenas por sus particularidades en, lo político, social y cultural, tienen un acceso restringido a sus áreas delimitadas bajo la propiedad de las organizaciones indígenas y a cualquier acción que emprendan foráneos ya sea de manera individual y/o institucional como CHEC.

Pese a que se ha atendido las diferentes solicitudes propias de los Resguardos Indígenas, relacionada con la prestación del servicio de energía, se ha venido trabajando en la elaboración de la caracterización del Resguardo Indígena de San Lorenzo, la cual surgió de un apoyo solicitado en años anteriores por el Resguardo, en su momento, se dio inicio a la investigación social, se detuvo el análisis por un periodo y finalizando este año, se entregó el documento preliminar para la respectiva revisión y análisis por parte del Resguardo San Lorenzo.

La continuidad en la estrategia de acompañamiento integral (presencia permanente orientando sobre temas empresariales) a los Resguardos Indígenas del municipio de Riosucio, haciendo posible la viabilización de las diferentes acciones que debe emprender CHEC.

El fortalecimiento en el relacionamiento a través del diálogo permanente que se tiene con los resguardos de Riosucio, permitió minimizar situaciones de inconformidad generadas por el comportamiento propio del servicio de energía, ejemplo: aumentos de tarifas, movimientos de infraestructura, interrupciones del servicio, cambio de clase de servicio de residencial a comercial entre otros.

- **Comunicación para el Desarrollo**

Con esta estrategia CHEC Capitaliza el impacto de las acciones sociales y ambientales que desarrolla la organización con un enfoque que busca construir con las comunidades

étnicas del territorio de Caldas y Risaralda un relacionamiento intercultural desde la creación de un discurso propio y alternativo.

Durante el 2019 se logró mediante esta estrategia:

- Fortalecimiento del plan de relacionamiento con los grupos de interés
- Identificación de atributos culturales e identitarios en las comunidades étnicas diferenciadas (vestuario, rituales, danzas, gastronomía).
- Empoderamiento de las comunidades para que se movilicen en torno a su historia y cultura. Preservación cultural.

Fortalecimiento de las habilidades comunicativas y comunicación intercultural en grupos de interés (gente CHEC, Comunidad).

- **Talleres de formación jóvenes de instituciones educativas**

Es una iniciativa dirigida a jóvenes con el objetivo de sensibilizar a los jóvenes de instituciones educativas de los municipios impactados con el programa Cercanía alrededor de los beneficios del servicio eléctrico en su territorio, a través de la fotografía.

Durante el 2019 se potencio las capacidades comunicativas en los grupos focalizados, como un aporte al direccionamiento estratégico de la empresa, en las instituciones educativas:

Marmato: institución educativa el Llano

Pueblo Rico: Institución educativa San Pablo.

- **Educación Ambiental Rural y Viabilización técnica**

Mantener buenas relaciones con las comunidades localizadas dentro del área de influencia de la empresa se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo y/o incorporación de iniciativas empresariales planificadas en el territorio. Esto se logra, desde el acompañamiento que la Gestión Social realiza en terreno a través de diferentes estrategias formativas/informativas, logrando incorporar y fomentar comportamientos sociales y ambientalmente responsables, destacándose el diálogo franco y horizontal con el grupo de interés comunidad como parte de una estrategia que concibe el acercamiento entre la empresa y sus usuarios como un puente para el cumplimiento de los logros empresariales que redundan en un esfuerzo que aporta a la sostenibilidad de los territorios.

Gracias a la interlocución directa que se tiene con líderes comunitarios y comunidad en general inmersos en el área de influencia de CHEC, se construyen y viabilizan espacios de participación que trascienden los meros escenarios comunitarios donde se trasciende de un taller magistral, hacia la implementación de estrategias didácticas donde se abordan temas de conservación, preservación y concientización ambiental, cuidado del agua, la adecuada utilización de los recursos, entre otros, y donde la corresponsabilidad toma valor a la hora del trabajo conjunto entre la CHEC y las comunidades en pro de un bienestar común.

A partir de estos criterios, se logra identificar además nuevos actores comunitarios, temas de interés para el relacionamiento que son relevantes para ambas partes, los cuales pretenden la transversalidad con el componente ambiental y social, además de atenciones a requerimientos empresariales donde es necesario incluir y poner en conocimiento a la comunidad.

- Se logró impactar la totalidad de las comunidades rurales que venían en el acompañamiento del 2018, con las siguientes estrategias: cartilla “Huellas ambientales” (estudiantes de primaria), “Eco energiza tu mente y tus prácticas” (estudiantes de secundaria y media vocacional), y los “Grupos Ambientales” (comunidad en general).
- Se hizo el cierre de los proyectos de la Escuela de líderes, ahora Escuela para la Gestión Comunitaria, como resultado del proceso de gestión y formulación de proyectos comunitarios.
- Se dio continuidad al proceso de Escuela de líderes, hoy Escuela para la Gestión Comunitaria, con el fin de cualificar su papel y compromiso frente al proceso proyectado en el territorio.
- Se fortalecieron las herramientas de intervención comunitaria, como procesos transversales a la operación en terreno, generando procesos sostenibles.

<b>Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019</b>	<b># de Beneficiados</b>
Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial	3.552
Gestión social y educación a clientes	89.990
Acompañamiento Social Grupo de Interés-Resguardos Indígenas	934
Comunicación para el Desarrollo	275
Talleres de formación jóvenes de instituciones educativas	80
Educación Ambiental Rural y Viabilización técnica	9.767

## LÍDERES DE OPINIÓN

- **Plan de relacionamiento con líderes de opinión**

A través de este plan se busca fortalecer las relaciones con los medios de comunicación, con el propósito de mantener la confianza y una opinión favorable sobre la empresa, que permita plasmarla como una organización responsable, cercana, innovadora y transparente.

Generar espacios de relacionamiento y formación con el fin de mantener apertura y transparencia en la información empresarial con este grupo de interés.

Evaluar la percepción de la comunicación de CHEC con el grupo de interés Líderes de opinión con el fin de generar estrategias que mejoren el relacionamiento Grupo de interés – Empresa.

Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de mecanismos
Rueda de prensa informe de gestión 2018	1
Actividad de RRPP con directores de medios locales	1
Día del Periodista	1
Agenda medios Ambiental y otras agendas que se realicen durante el año de diferentes proyectos.	1
Encuentros Comunicadoras Empresas	1
Rueda de prensa Alumbrado Navideño	1
Espacios Gerente Gremios	1

## Otros Canales y acciones para la comunicación y rendición de cuentas

CHEC establece para soportar la rendición de cuentas, la implementación de canales virtuales y digitales, los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios. La información accesible al público se pondrá a disposición, tanto como sea posible, de manera razonable y práctica; para ello desarrolla:

- **Plan de comunicación Informe de Sostenibilidad:** Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar

piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC.

- **Mecanismos de comunicación y acceso virtuales y digitales:** Los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios.

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación y acceso a la información sobre la rendición de cuentas CHEC
Todos	<b>Virtuales:</b> Página web informe de sostenibilidad CHEC: <a href="http://www.sostenibilidadchec.com/">http://www.sostenibilidadchec.com/</a>
	<b>Digitales:</b> Archivos PDF Informe de Sostenibilidad CHEC e Informes de Gestión Complementarios.

#### Inversión e impactados procesos de relacionamiento

Grupo de Interés	Nombre del proyecto o estrategia	# Personas beneficiadas			COP COP millones		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Relacionamiento Proveedores y contratistas	CHEC al Día		93	164		0,8	0,9
	CHEC Forma Región		67	49		10,2	6,0
	Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas	88	112	139	0	1,8	3,4
Relacionamiento Clientes, usuarios y Comunidad	Educación Ambiental Rural y Viabilización Comunidades vecinas zonas de generación	1.770	13.424	9.767	200	257	289
	Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial	3.127	2.414	3.552	173	371	543
	Gestión social y educación a clientes	61.966	86.768	89.990	750	834	861
	Comunicación para el desarrollo		384	275		40	260

## GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2019

### MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC

CHEC actúa bajo el marco general del Gobierno Corporativo de Grupo, el cual se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su marco de actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control, y la rendición de cuentas.



Para CHEC, el Gobierno Corporativo es el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la empresa, con el fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus accionistas, la transparencia y ética en su actuación, y el equilibrado acceso a la información para sus grupos de interés.

El siguiente modelo es la representación gráfica de los niveles de gobierno de EPM como Matriz del Grupo y de las empresas subordinadas, indicando quién ejerce la propiedad, la dirección y la gerencia o gestión. Así mismo se muestra la distribución de los derechos,

decisiones y responsabilidades de manera que se desarrolle en un sistema de pesos y contrapesos, alineados con la unidad de propósito y dirección, en un ambiente de control y rendición de cuentas.



CHEC en desarrollo del modelo de Gobierno Corporativo definidos por el Núcleo Corporativo, aporta al direccionamiento estratégico del Grupo EPM en el relacionamiento con los dueños y socios, dando estricto cumplimiento a los términos establecidos para la realización de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, y gestionando las solicitudes de los accionistas. Asimismo, se tramitan la autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva, la evaluación del Comité de Gerencia a la Junta Directiva y al Gerente General, se identifican las acciones necesarias para la ejecución del plan de fortalecimiento anual de la Junta Directiva, se coordina la estructuración y gestión del Comité de Gerencia, y se actúa como habilitador de las transacciones e interacciones derivadas del Acuerdo de Gobierno suscrito entre EPM y todas sus subordinadas, generando valor para la empresa y los grupos de interés.

La siguiente es la representación gráfica en orden de precedencia y tiempo, de las prácticas de Gobierno Corporativo aplicadas a los Órganos de Gobierno del Grupo EPM, también se incluyen las orientadas a fortalecer la relación entre las empresas del Grupo,

y finalmente las orientadas a fortalecer la evolución del Gobierno Corporativo mediante el desarrollo, formación y divulgación:



<https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/modelo-de-gobierno>

## MECANISMOS DE GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

- **Estatutos CHEC**

<https://www.chec.com.co/Portals/0/ESTATUTOS%20SOCIALES%20compilados%202017.pdf>

- **Reglamento de Junta Directiva:**

Continúa vigente el Reglamento de Junta Directiva aprobado en la Sesión de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, con el cual se homologaron los criterios de funcionamiento de las juntas directivas, para facilitar a los miembros de junta el entendimiento de su rol como parte de un cuerpo colegiado; y regular la gestión, organización y funcionamiento de las juntas directivas del Grupo, así como las responsabilidades de sus miembros.

<https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/gobierno-corporativo/reglamento-junta-directiva.pdf>

- **Reglamento Comité De Auditoría:**

Define las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento del comité de auditoría, así como las reglas de conducta de sus miembros.

<https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/gobierno-corporativo/reglamento-comite-auditoria.pdf>

<https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/gobierno-corporativo/articulo-18-modificacion-reglamento-comite-auditoria.pdf>

- **Plan de Gobierno Corporativo 2019 - 2022:**

Desde Núcleo Corporativo, se realizó la actualización al Plan de Gobierno Corporativo de Grupo y los énfasis que tiene dicho plan entre los años 2019 y 2022, en el cual se definió un Plan a Largo Plazo y un Plan Operativo.

### **Plan a Largo Plazo**

Consolida las iniciativas para mantener la evolución en materia de Gobierno Corporativo para el Grupo EPM.

Se han retirado iniciativas que se pueden reconsiderar según las señales del entorno (Elaborar propuesta de actualización al Convenio Marco de Relaciones).

El seguimiento al cumplimiento del plan se consolida dos veces al año, y se publica el cierre anual en el Informe de Gobierno (Capítulo Plan Gobierno Corporativo).

# Actualización Plan 2019-2022

## Plan Largo Plazo Gobierno Corporativo



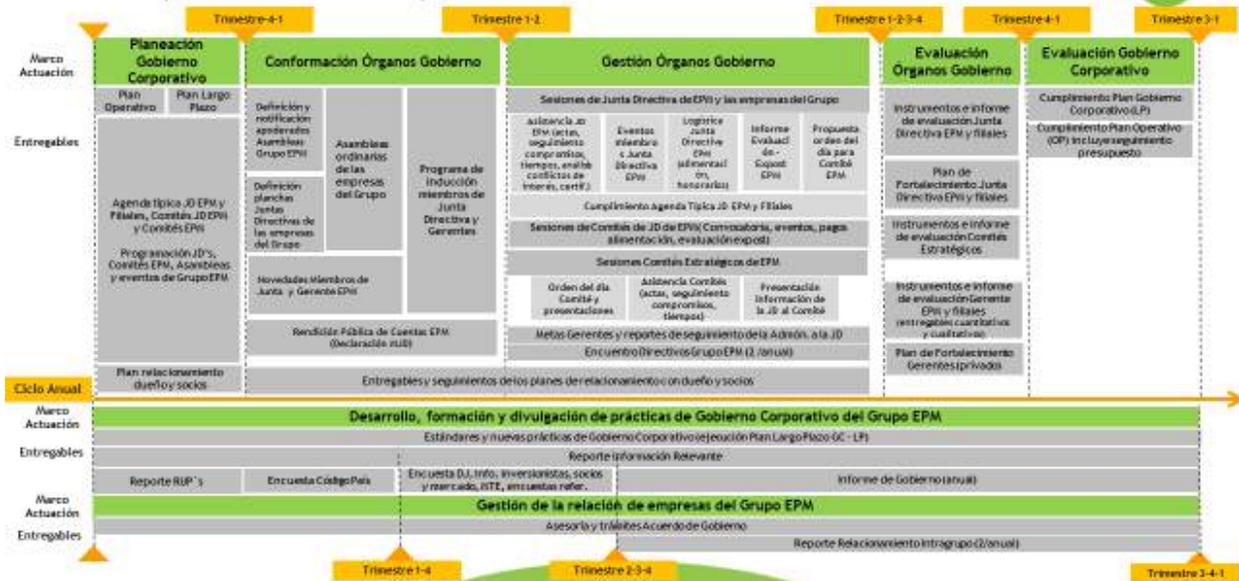
- **Plan Operativo:**

Consolida los entregables recurrentes del ciclo anual de Gobierno Corporativo acorde con el Marco de Actuación del Modelo de Gobierno del Grupo EPM.

El seguimiento al cumplimiento se realiza periódicamente según mecanismos establecidos en la Unidad de Gobierno (Grupos primarios y reuniones individuales). También se reporta seguimiento al cumplimiento de metas conforme lo definido por los procesos de soporte de EPM. Además, se publica la gestión anual en el Informe de Gobierno Corporativo en el correspondiente capítulo.

# Resumen Plan anual

## Plan Operativo Gobierno Corporativo



- **Manual de conflictos de interés:**

Durante el año 2019 la empresa no realizó modificaciones al Manual de Conflicto de Interés, que fuera aprobado en la Sesión de Junta Directiva No 664 del 18 de abril de 2018.

[https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/Manual%20para%20identificar%20y%20declarar%20conflicto%20de%20Intereses%20V2.0%20\(1\).pdf?ver=2019-01-29-111229-537](https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/Manual%20para%20identificar%20y%20declarar%20conflicto%20de%20Intereses%20V2.0%20(1).pdf?ver=2019-01-29-111229-537)

- **Acuerdo de Gobierno:**

Suscrito el 8 de noviembre de 2013, entre las empresas del Grupo EPM y al cual se adhirieron posteriormente las filiales internacionales. Con dicho acuerdo se formalizó y se dio operatividad al modelo de relacionamiento y a la estructura de Grupo EPM para facilitar el logro de los objetivos empresariales y conseguir sinergias. El Acuerdo de Gobierno sigue vigente y no ha tenido modificaciones posteriores a las enunciadas.

- **Código de Buen Gobierno Corporativo:**

En la junta directiva No. 681 del 13 de noviembre de 2019, se adaptó para CHEC el Código de Gobierno Corporativo de EPM y del Grupo EPM, en el cual se compilan y se dan a conocer las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo se definen e implementan en EPM

<https://www.chec.com.co/Portals/0/Institucional/codigo-gobierno-corporativo.pdf>

## GRI:102-5

### NATURALEZA JURÍDICA DE CHEC

La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. ESP es una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Mixta, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico.

### ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE CHEC

## GRI:102-18

Según los estatutos sociales de CHEC, la dirección y administración de la Sociedad serán ejercidas, dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales, en su orden:

Órgano de gobierno	Comité de apoyo a la gestión
Asamblea General de Accionistas	
Junta Directiva	Comité de Auditoría
Gerente	Comité de Gerencia

**“ARTÍCULO 17.- ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD.** La dirección y administración de la Sociedad serán ejercidas dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales:

1. Asamblea General de Accionistas.
2. Junta Directiva.
3. Gerente.

*Son deberes de los administradores obrar con buena fe, lealtad y diligencia de un buen hombre de negocios. En igual sentido, los administradores ejecutarán las funciones a su cargo en interés de la Sociedad y teniendo en cuenta los intereses de los asociados y clientes. En el cumplimiento de sus funciones la Junta Directiva y el Gerente deberán:*

- a) realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social;
- b) velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias;
- c) velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal;
- d) guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Sociedad;
- e) abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada;
- f) dar trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos, y
- g) abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas."

## **ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Es el máximo órgano de gobierno de la organización, la integran los accionistas inscritos en el libro de registro de Acciones de la Sociedad y cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la sociedad.

- **Conformación Asamblea General de Accionistas:**

La Asamblea General de Accionistas la conforman los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones de la sociedad, o sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en la ley y en los estatutos.

Los accionistas de CHEC, en materia de buen gobierno, son un grupo de gran importancia y por ende cuentan con derechos, prerrogativas, beneficios y deberes reconocidos en las disposiciones legales, los estatutos sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Los accionistas que tienen mayor participación en la Empresa son: EPM Inversiones S.A con el 55,6%, EPM ESP con el 24,4% e Infi Caldas con el 16,51%.



Dentro de su sistema de gobierno, CHEC tiene la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia, y las responsabilidades de cada uno de ellos están contenidas en los estatutos de la sociedad y en el Código de Gobierno de EPM y del Grupo EPM.

El capital se encuentra conformado por 14.361.622 acciones de valor nominal COP 1.000 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

**GRI:102 -22**

<b>ACCIONISTAS</b>	<b>No. de Acciones en CHEC</b>	<b>% de Participación en CHEC</b>
EPM Inversiones S.A.	7.992.436	55,651346%
EPM	3.509.887	24,439350%
Infi-Caldas	2.371.519	16,512891%
Infi-Manizales	401.332	2,794475%
Municipio de la Dorada	27.738	0,193140%
Departamento de Risaralda	16.738	0,116547%
Municipio de Pereira	9.438	0,065717%
Corporación Regional del Quindío	6.674	0,046471%
Municipio de Samaná	6.246	0,043491%
Municipio de Pensilvania	2.438	0,016976%
Municipio de Aguadas	1.651	0,011496%
Municipio de Villamaría	1.490	0,010375%
Municipio de Anserma	1.481	0,010312%
Empresa de Energía del Quindío	1.462	0,010180%
Municipio de Riosucio	1.360	0,009470%
Municipio de Victoria	1.325	0,009226%
Municipio de Chinchiná	1.259	0,008766%
Municipio de Santa Rosa de Cabal	1.088	0,007576%
Municipio de Risaralda	1.042	0,007255%
Municipio de Marquetalia	944	0,006573%
Municipio de Aránzazu	764	0,005320%
Municipio de Marsella	711	0,004951%
Municipio de Quinchía	692	0,004818%
Federación Nacional de Cafeteros	620	0,004317%
Municipio de Pacora	526	0,003663%
Municipio de Palestina	275	0,001915%
Municipio de Filadelfia	210	0,001462%
Municipio de Belalcázar	207	0,001441%
Municipio de Manizales	69	0,000480%
<b>Totales</b>	<b>14 361 622</b>	<b>100%</b>

**Mecanismo de relacionamiento**

La reunión ordinaria de accionistas se lleva a cabo anualmente, dentro de los tres primeros meses del año, según lo dispuesto en los estatutos de la sociedad (Artículo 19).

## **Situación jurídica de la Sociedad:**

- **Reforma de Estatutos:** Durante el año 2019 no se presentaron reformas a los estatutos sociales.

Los estatutos sociales se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.chec.com.co/Portals/0/ESTATUTOS%20SOCIALES%20compilados%202017.pdf>

## **GRI: 102-10**

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

Durante el año 2019, no se presentaron cambios significativos para la sociedad.

### **Procesos más representativos en los cuáles actuó la Empresa en calidad de demandante y demandada notificados en el año 2019:**

#### **En calidad de demandante:**

La empresa continúa con la presentación de demandas de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la Superintendencia de Servicios Públicos, contra actos administrativos relacionados con la prestación del servicio y por la inconformidad con la liquidación de la contribución especial.

Igualmente, la empresa continuó con la presentación de demandas de imposición de servidumbres, para viabilizar algunos proyectos de expansión y reposición del STR y con las denuncias penales por defraudación de fluidos en el marco del plan de recuperación de pérdidas, asimismo se instauraron denuncias penales por hurto de infraestructura eléctrica.

#### **En calidad de demandada:**

Se notificaron a la empresa 2 demandas de Reparación Directa relacionadas lesiones por electrocución y afectaciones al patrimonio. Las pretensiones solicitadas por estos hechos fueron estimadas por los demandantes en COP 1.236 millones.

### **Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad Intelectual**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 603 de 2000, CHEC cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la utilización de software; igualmente se cuenta con políticas de restricción, control de instalación y permanentemente se adelantan acciones tendientes al cumplimiento de esta ley.

### **Operaciones celebradas con los socios y accionistas:**

#### **Alumbrado Navideño:**

El alumbrado Manizales año tras año se ha llevado a cabo en conjunto con la Alcaldía de Manizales e INVAMA y CHEC. Este año fue significativo a comparación de los otros años debido a que por parte de CHEC no contaba con los recursos económicos que siempre venía aportando; para lo cual la Alcaldía e INVAMA aportaron con más recursos de lo que venían haciendo en los años anteriores.

Para el alumbrado navideño de los demás municipios del área de cobertura CHEC solamente se entregó como valor agregado a los municipios que decidieron contratar durante el año los negocios de alumbrado público con CHEC.

El alumbrado navideño de Manizales se centró en sitios emblemáticos y representativos, de la ciudad, iluminamos 22 puntos de la ciudad y 10 veredas. La temática de este año fue "Navidad Tradicional".

Los otros municipios que contaron con alumbrado fueron: CHINCHINA, PENSILVANIA.

El alumbrado navideño generó a lo largo del año 110 empleos directos e indirectos relacionados con labores de diseño, fabricación, reparación, montaje, mantenimiento y vigilancia.

Para la fabricación y reparación se brindó empleo durante 9 meses a un grupo de 31 personas (24 mujeres y 7 hombres) cabeza de familia, aportando a su estabilidad financiera y garantizando ingresos para sus familias.

79 personas se encargaron de labores como: montaje, mantenimiento, vigilancia, diseño y desmontaje.

## Alumbrado Público:

Contratos de suministro de energía con destino al alumbrado público y facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, con municipios accionistas:

TIPO DE CONVENIO	No.	OBJETO	PARTES		FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
Contrato interadministrativo	SG0042.16.	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P prestará los <b>servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO DE MARQUETALIA	23/02/2017	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.062.19	La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de MARQUETALIA</b> , en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para elefecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de	CHEC	MUNICIPIO DE MARQUETALIA	3/01/2019	2/03/2019

		distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicionen o complementen.				
Contrato interadministrativo	SG.078.19	La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de MARQUETALIA</b> , en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicionen o complementen.	CHEC	MUNICIPIO DE MARQUETALIA	28/03/2019	31/12/2019
Contrato interadministrativo	SG.065.19	La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de ARANZAZU</b> , en la forma, términos y condiciones	CHEC	MUNICIPIO DE ARANZAZU	2/01/2019	31/01/2019

		expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicione o complementen.				
Contrato interadministrativo	SG.019.19	La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de ARANZAZU</b> , en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicione o complementen.	CHEC	MUNICIPIO DE ARANZAZU	1/02/2019	31/12/2019

<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG 0038.16</p>	<p>El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P prestará los <b>servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO DE RISARALDA</p>	<p>15/01/2017</p>	<p>desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino</p>
<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG 002.19</p>	<p>La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de PALESTINA</b>, en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicionen o complementen.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO PALESTINA</p>	<p>1/01/2019</p>	<p>31/12/2019</p>

<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG 003.19</p>	<p>El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P prestará los <b>servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO PALESTINA</p>	<p>1/01/2019</p>	<p>31/12/2019</p>
<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG.014.19</p>	<p>La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de BELALCAZAR</b>, en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adicionen o complementen.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO DE BELALCAZAR</p>	<p>2/01/2019</p>	<p>31/12/2019</p>

<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG.079.16</p>	<p>El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P prestará los <b>servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO BELCAZAR</p>	<p>27/01/2016</p>	<p>desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino</p>
<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG0031.16</p>	<p>El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P prestará los <b>servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO VICTORIA</p>	<p>4/02/2016</p>	<p>desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino</p>

<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG.069.19</p>	<p>La CHEC se compromete a <b>prestar la actividad de suministro de energía para el servicio de alumbrado público en el municipio de VICTORIA</b>, en la forma, términos y condiciones expresados en este contrato, utilizando para efecto sus sistemas de transmisión y distribución y ajustándose a las características Técnicas que se establezcan en los códigos de distribución y de redes vigentes o aquellos que los modifiquen, adiciones o complementen.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO VICTORIA</p>	<p>8/03/2019</p>	<p>31/12/2019</p>
<p>Contrato interadministrativo</p>	<p>SG.029.19</p>	<p>En virtud del presente contrato CHEC se obliga para con EL MUNICIPIO a <b>prestar el servicio de Administración, operación, mantenimientos y reposición, en su área urbana y rural del sistema alumbrado público</b> de EL MUNICIPIO, bajo los parámetros establecidos en la cláusula tercera del presente contrato.</p>	<p>CHEC</p>	<p>MUNICIPIO CHINCHINA</p>	<p>31/01/2019</p>	<p>31/12/2019</p>

Contrato interadministrativo	SG.062.19	En virtud del presente contrato CHEC se obliga para con EL MUNICIPIO a <b>prestar el servicio de Administración, operación, mantenimientos y reposición, en su área urbana y rural del sistema alumbrado</b> público de EL MUNICIPIO, bajo los parámetros establecidos en la cláusula tercera del presente contrato.	CHEC	MUNICIPIO ANSERMA	21/05/2019	21/08/2019
Contrato interadministrativo	SG0017-16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO CHINCHINA	14/01/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.100.17	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los</b>	CHEC	MUNICIPIO ARANZAZU	16/08/2017	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino

		<b>valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.				
Contrato interadministrativo	SG.062.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO DE LA DORADA	4/01/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.062.17	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO SAMANA	3/01/2017	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino

Contrato interadministrativo	SG.088.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO PENNSILVANIA	21/05/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.048.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO AGUADAS	31/05/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.048.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de</b>	CHEC	MUNICIPIO VILLAMARIA	1/08/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino

		<b>facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.				
Contrato interadministrativo	SG.015.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO ANSERMA	28/01/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.128.17	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO RIOSUCIO	17/10/2017	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino

Contrato interadministrativo	SG.0018.17	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO PACORA	19/01/2017	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.0040.16	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, financieras y comerciales, bajo las cuales LA CHEC S.A E.S.P <b>prestará los servicios de facturación y recaudo de los valores mensuales por concepto de alumbrado público</b> de manera conjunta con el servicio público domiciliario de energía eléctrica.	CHEC	MUNICIPIO FILADELFA	14/02/2016	desde el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2016 prorrogable por el mismo termino
Contrato interadministrativo	SG.004.19	Modernización y expansión del sistema de alumbrado publico	CHEC	MUNICIPIO PENNSILVANIA	15/01/2019	3/11/2019

- **Otros convenios celebrados con accionistas**

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
<b>UJ.051.13</b>	El objeto del presente contrato es definir los términos y condiciones bajo los cuales se desarrollara la alianza comercial entre el aliado comercial y Chec, en el marco del programa de financiación social que Chec ofrece a sus clientes	CHEC	FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA	N/A	1/01/2014  ÚLTIMA RENOVACIÓN 1-ENE-2019.	1/01/2022
<b>S.G-97.15</b>	El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Samaná y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad	CHEC	Municipio de Samaná	SIN CUANTIA	11/06/2015	11/06/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
<b>SG.098.15</b>	<p>El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de Manizales y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad</p>	CHEC	MUNICIPIO DE MANIZALES	El presente convenio no tiene cuantía ya que se trata de obligaciones de hacer.	11/06/2015	11/06/2019
<b>SG.185.16</b>	<p>Desarrollar acciones técnicas, financieras y administrativas para el diseño e implementación de mecanismos para la recuperación y restauración de áreas intervenidas en ecosistemas de interés estratégico, para la conservación de recursos naturales e hídricos en las Cuencas de los ríos Chinchiná y río Campoalegre.</p>	CHEC	MUNICIPIO DE CHINCHINA y ASCONDESARROLLO	COP 2.332.000.000	17/01/2017	17/09/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
<b>SG.060.17</b>	Aunar esfuerzos para desarrollar acciones técnicas, financieras y administrativas para el diseño e implementación de mecanismos para la recuperación y restauración en áreas intervenidas de ecosistemas de interés estratégico para la conservación de recursos naturales e hídricos en las Cuencas del río Chinchiná y río Claro.	CHEC	MUNICIPIO DE VILLAMARIA - CORPORACION FUTURO	COP 1.441.000.000,00	30/05/2017	31/12/2019
<b>SG.0104.18</b>	Aunar esfuerzos entre el municipio de Manizales, Invama y Chec para la realización, desarrollo e instalación del alumbrado navideño en el Municipio de Manizales para el año 2018	CHEC	MUNICIPIO MANIZALES-INVAMA	COP1.100.000.000	16/10/2018	28/02/2019
<b>SG.109.18</b>	El objeto del presente convenio de asociación es la unión de esfuerzos entre , LA CHEC, Y LA FEDERACIÓN para la ejecución del proyecto "Mujeres Cafeteras sembrando sostenibilidad de conformidad con los lineamientos determinados en el proyecto elaborado por LA FEDERACIÓN el cual forma parte	CHEC	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	COP 60.000.000	FIRMA	31/12/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	integrante del convenio,					
<b>SG.154.17</b>	<p>El objeto del presente Convenio de colaboración es aunar esfuerzos para la instalación de una red de monitoreo y unas cámaras de seguridad que permitan mejorar la vigilancia del Municipio de enseras y de la infraestructura de CHEC instalada en dicho Municipio. Además de establecer las condiciones de uso de la infraestructura de CHEC S.A. E.S.P., para la instalación de la red de monitoreo y de las cámaras de seguridad</p>	CHEC	MUNICIPIO DE ANSERMA	El presente convenio no tiene cuantía ya que se trata de obligaciones de hacer	13/12/2017	12/12/2019
<b>SG.013.19</b>	Aunar esfuerzos para la recuperación y restauración de las áreas de importancia estratégica para la conservación de los recursos	CHEC	MUNICIPIO DE MANIZALES	COP1.656.232.000	31/01/2019	15/12/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	hidricos dentro de la cuenca del río Chinchiná, en el municipio de Manizales.					
<b>SG.022.19</b>	Contrato interadministrativo para la realización de diseños y obra realce línea de energía eléctrica de 115 kv circuito La Rosa – Armenia sector La Mina apoyos f23 a f26	CHEC	MUNICIPIO DE PEREIRA	COP1.422.796.098	15/02/2019	31/12/2019
<b>SG.094.19</b>	Aunar esfuerzos entre el municipio, Invama y Chec para la realización, desarrollo e instalación del alumbrado navideño en el municipio de Manizales para el año 2019	CHEC	IVAMA MUNICIPIO DE MANIZALES	COP1.440.000.000,00		28/02/2020
<b>SG.117.19</b>	En virtud del presente convenio, EL COMITÉ CALDAS acuerda con LA CHEC desarrollar la ETAPA VIII en la zona rural del departamento de Caldas del proyecto denominado Educación para la Competitividad una alianza público-Privada que genera progreso en el Eje Cafetero, de conformidad a las actividades aprobadas por el C.T.C. del convenio marco No.13032012-0053 (Comité No.2012-	CHEC	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA – COMITÉ CADAS	COP1.100.000.000	22/11/2019	30/11/2020

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	0036) a que se hace mención en las consideraciones del presente convenio específico, parte integral del presente convenio.					
<b>SG.118.19</b>	En virtud del presente convenio, EL COMITÉ CALDAS acuerda con LA CHEC desarrollar la ETAPA VIII en la zona rural del departamento de Caldas del proyecto denominado Educación para la Competitividad una alianza público-Privada que genera progreso en el Eje Cafetero, de conformidad a las actividades aprobadas por el C.T.C. del convenio marco No.13032012-0053 (Comité No.2012-0036) a que se hace mención en las consideraciones del presente convenio específico, parte integral del presente convenio.	CHEC	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA – COMITÉ RISARALDA	COP747.550.000	18/11/2019	17/11/2020
<b>SG.142.19</b>	El objeto del presente convenio de asociación es la unión de esfuerzos entre, la CHEC y LA FEDERACIÓN para realizar durante la vigencia del año	CHEC	FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA	COP60.000.000	20/12/2019	19/12/2020

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	2020 la ejecución del proyecto "Mujeres Cafeteras, sembrando sostenibilidad", de conformidad con los lineamientos determinados en el proyecto elaborado por LA FEDERACIÓN el cual forma parte integrante del convenio, además de lo contemplado en el presente convenio.					
<b>Acta 03 - 2014</b>	En la presente acta Chec Generador se compromete a entregar a Chec Comercializador las cantidades de energía y precios detalladas en el Anexo 1 bajo la modalidad pague lo contratado	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2018	31/12/2019
<b>EPM E.S.P-CT-2015-000255</b>	EL CONTRATANTE (CHEC) encarga a EL CONTRATISTA (EPM) y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo 1 Y 2 del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo CONTRATADO", según los meses, precios y las cantidades,	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2018	31/12/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA					
<b>EPM E.S.P-CT-2015-001010</b>	EL CONTRATANTE (CHEC) encarga a EL CONTRATISTA (EPM) y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y , según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo 1,2,3 Y 4 del CONTRATO , de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo CONTRATADO", según los meses, precios y las cantidades, indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2019	31/12/2020

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
<b>EPM-CT-2015-001148</b>	EL CONTRATANTE encarga a EL CONTRATISTA y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo 1 del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo CONTRATADO", según los meses, precios y las cantidades, indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2020	31/12/2020
<b>EPM-CT-2017-001791</b>	EL CONTRATANTE encarga a EL CONTRATISTA y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo de características del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo contratado", según los meses, precios y las cantidades, indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2020	31/12/2021

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
<b>EPM CT2018-001138</b>	<p>EL CONTRATANTE encarga a EL CONTRATISTA y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo de característica del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "PAGUE LO CONTRATADO" "PAGUE LO GENERADO", según los meses, precios y las cantidades, indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA</p>	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2021	31/12/2022
<b>EPM-CT-2018-001376</b>	<p>EL CONTRATANTE encarga a EL CONTRATISTA y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo 1 Y 2 del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo CONTRATADO" Y "Pague Lo generado", según los meses, precios y las cantidades,</p>	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2019	31/12/2019

Número convenio y/o contrato de Colaboración	OBJETO	PARTES		VALOR TOTAL COP (INCLUIDO IVA)	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
	indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA					
<b>EPM-CT-2018-001451</b>	EL CONTRATANTE encarga a EL CONTRATISTA y éste se obliga a suministrarle parte de la energía y potencia eléctrica requeridas para atender su mercado regulado Y, según sus necesidades, así como se relaciona en el Anexo de características del CONTRATO, de acuerdo con el tipo de contrato "Pague Lo CONTRATADO" Y "Pague Lo generado", según los meses, precios y las cantidades, indicadas en el Pliego de Condiciones Y OFERTA ACEPTADA	CHEC	EPM	CUANTIA INDETERMINADA	1/01/2021	31/12/2021

**NOTA ACLARATORIA:** Los contratos celebrados con EPM para el suministro de energía en el mercado regulado, si bien se suscribieron en el año 2018 inician su ejecución en una vigencia posterior.

**Informe Especial: Relación de las operaciones de mayor importancia realizadas entre la controlante y sus filiales o subsidiarias:**

Dentro de los actos contractuales de mayor importancia celebrados entre Empresas Públicas de Medellín - EPM - y CHEC, se continuó con la ejecución del contrato de colaboración empresarial integral No. 100418004 del 9 de diciembre de 2003, dentro del cual se encuentra vigente el Acta de Ejecución No. CT-100418004-A1 para el desarrollo de actividades necesarias para el proyecto geotérmico ubicado en el Nevado del Ruiz.

En el marco del Acuerdo de Gobierno suscrito el 8 de noviembre de 2013, se ejecutaron durante el año 2019 las siguientes actas de transacción y de intervención, suscritas con Empresas Públicas de Medellín (EPM) y con las demás filiales del Grupo empresarial:

Tipo de Acta	Nro. de Contrato	Objeto del Contrato	Nombre del Proveedor /Contratista	Valor del Contrato con Modificaciones	Fecha Inicio Ejecución Contrato	Fecha Finalización Contrato con modificaciones
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2018-000018-R2	Prestación por parte del Proveedor a los Clientes de todos los servicios de índole financiero acordados por las partes, fruto de los análisis que correspondan en las diferentes fases del Proyecto Centro de Servicios Compartidos, de conformidad con las di	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 415.164.564,00	2020-01-01	2020-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2016-000104	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE CHEC, POR PARTE DE EDEQ	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	COP 8.620.689,00	2016-06-07	Indeterminada
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2015-000189-R3	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO Y HOTELERÍA, POR PARTE DEL PROVEEDOR A LOS CLIENTES Y TODO LO RELACIONADO CON LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS MISMOS	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 43.816.500,00	2018-01-26	2019-01-25
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000172	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES LAS PARTES ACUERDAN GARANTIZAR LA	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 8.128.823,00	2017-10-27	2019-10-27

		CONTINUIDAD EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA OPERATIVA DE LOS CENTROS DE CONTROL, MEDIANTE LA PRESTACIÓN RECÍPROCA DE SERVICIOS ASOCIADOS A LOS SISTEMAS SCADA, TELECOMUNICACIONES, AUTOMATIZACIÓN DE ESTACIONES Y OTRAS TECNOLOGÍAS DE OPERACIÓN				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000004	PRESTACION DEL SERVICIO PARA LA REALIZACION DE PROYECCIONES DE LAS VARIABLES DE DEMANDA DE ENERGIA ELECTRICAY CLIENTES DEL MERCADO REGULADO EN CADA UNO DE LOS SECTORES Y NIVELES DE TENSION DE CHEC	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 6.832.914,00	2019-01-01	2019-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2018-000018	PRESTACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDORA LOS CLIENTES, DE TODOS LOS SERVICIOS DE ÍNDOLE FINANCIERO ACORDADO ENTRE LAS PARTES, FRUTO DE LOS ANÁLISIS QUE CORRESPONDAN, EN LAS DIFERENTES FASES DEL PROYECTO CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE CONFORMIDAD CON LAS DI	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 232.828.964,00	2018-02-01	2019-02-10
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000158	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES: I)EL CONTRATANTE OTORGA AL CONTRATISTA MANDATO CON REPRESENTACIÓN PARA LA NEGOCIACIÓN, ACEPTACIÓN, LIQUIDACIÓN, GESTIÓN TÉCNICA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DEL CICL	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 1.231.831.930,00	2017-10-17	2019-10-16
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000161	PRESTAR A CHEC SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y DE ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, NECESARIOS	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 371.912.352,00	2018-04-01	2019-03-31

		PARA SU OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000177-R1	LA PRESENTACIÓN POR PARTE DE EPM, DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y RIESGO DE CRÉDITO, ASÍ COMO EL SOPORTE, CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO.	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 34.424.606,00	2018-11-10	2019-11-09
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000123	SERVICIOS DE INGENIERÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DISEÑOS Y ESTUDIOS AMBIENTALES DE LA LÍNEA DE TRANSMISIÓN ESMERALDA ISA ¿ ESMERALDA CHEC 115KV	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 373.238.100,00	2017-08-23	2019-03-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2018-000133	Prestación por parte de EPM de los servicios de eliminación de los equipos contaminados con PCB y la venta por aprovechamiento del aceite declorinado y los excedentes producto de la descontaminación (hierro, silicio, cobre, aluminio y bronce).	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 59.516.009,00	2018-01-01	2019-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2018-000153	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS PROBADORES DE MEDIDORES A CHEC POR PARTE DE EPM, PARA LAS VIGENCIAS 2018 Y 2019	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 36.865.555,00	2018-11-20	2020-01-18
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2016-000134-R2	LA PRESENTE ACTA DE TRANSACCIÓN TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN, POR PARTE DEL PROVEEDOR AL CLIENTE, DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SOPORTE FUNCIONAL, LA CONFIGURACIÓN, EL USO DE LICENCIAS Y EL HOSTING DE LA HERRAMIENTA MERCURIO MULTIEMPRESA.	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 86.358.874,00	2018-07-01	2019-06-30
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2016-000014-R2	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES LAS PARTES ACUERDAN QUE EL CONTRATISTA PRESTARÁ AL	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 795.654.853,00	2018-08-01	2019-03-31

		CONTRATANTE LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE LAS SOLUCIONES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TI				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000093	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES LAS PARTES ACUERDAN QUE EL CONTRATISTA PRESTARÁ AL CONTRATANTE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING) BAJO LA MODALIDAD DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (IaaS)	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 262.820.568,00	2017-07-14	2019-07-13
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000016	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales los Clientes otorgarán al Proveedor mandato con representación para la renovación del contrato actualmente suscrito con MRISK S.A. (el tercero) o, en caso de requerirse, pa	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 6.631,00	2019-02-11	2019-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2018-000018-R1	PRESTACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDORA LOS CLIENTES, DE TODOS LOS SERVICIOS DE ÍNDOLE FINANCIERO ACORDADO ENTRE LAS PARTES, FRUTO DE LOS ANÁLISIS QUE CORRESPONDAN, EN LAS DIFERENTES FASES DEL PROYECTO CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE CONFORMIDAD CON LAS DI	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 182.335.600,00	2019-01-28	2020-02-06
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000161-R1	PRESTAR A CHEC SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y DE ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, NECESARIOS PARA SU OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 301.942.128,00	2019-04-01	2020-03-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000051	LA PRESENTE ACTA DE TRANSACCIÓN TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN, POR PARTE DEL PROVEEDOR AL CLIENTE, DE LAS ACTIVIDADES	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 87.415.924,00	2019-07-01	2020-06-30

		RELACIONADAS CON EL SOPORTE FUNCIONAL, LA CONFIGURACIÓN, EL USO DE LICENCIAS Y EL HOSTING DE LA HERRAMIENTA MERCURIO MULTIEMPRESA.				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000053	La presente Acta de Transacción tiene por objeto la prestación, por parte del Proveedor al Cliente, de las actividades relacionadas con el soporte funcional, la configuración y soporte técnico de la herramienta ENTER ONLINE.	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 43.817.515,00	2019-09-01	2020-08-30
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000054	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales las Partes acuerdan que el Contratista prestará al Contratante los servicios de hosting para el alojamiento de la solución de atención comercial SAC	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 478.698.084,00	2019-08-01	2020-07-30
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000093-R1	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES LAS PARTES ACUERDAN QUE EL CONTRATISTA PRESTARÁ AL CONTRATANTE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING) BAJO LA MODALIDAD DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (IA)	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 355.804.424,00	2019-07-14	2021-07-12
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000037	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales las Partes acuerdan que EL CONTRATISTA prestará al CONTRATANTE los servicios de implementación, mantenimiento, operación y soporte de soluciones de sistemas de información	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 1.195.680.864,00	2019-05-01	2020-04-29
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000034	Prestación, por parte del Proveedor al Cliente, del servicio de selección con la provisión del talento humano, teniendo en cuenta lo perfiles	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 67.725.441,00	2019-01-01	31/12/2020

		de cargos definidos para atender las necesidades del Grupo Empresarial				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000030	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO Y HOTELERÍA	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 15.517.570,00	2018-11-21	2021-04-29
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000050	La presente Acta de Transacción tiene por objeto la prestación por parte de la Empresa Contratista, de los servicios relacionados con el almacenamiento de las facturas de servicios públicos domiciliarios (S.P.D) en formato PDF para su consulta y visualiza	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 25.425.753,00	2019-05-01	2019-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000052	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS DE LA SUITE COMERCIAL SAC, EN SUS AMBIENTES DE PRODUCCIÓN Y PRUEBAS	ELECTRIFICA DORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	COP 67.003.320,00	2019-08-05	2020-08-04
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000019	FIJAR LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y JURÍDICAS CON BASE EN LAS CUALES EL CONTRATANTE OTORGARÁ AL CONTRATISTA UN MANDATO CON REPRESENTACIÓN PARA LA NEGOCIACIÓN, ACEPTACIÓN, LIQUIDACIÓN, GESTIÓN TÉCNICA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DEL CIC	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 112.185.294,78	2017-02-20	2019-02-24
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2017-000177-R2	LA PRESENTACIÓN POR PARTE DE EPM, DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y RIESGO DE CRÉDITO, ASÍ COMO EL SOPORTE, CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO.	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 34.424.606,00	2018-11-09	2019-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000050-R1	Prestación por parte de la Empresa Contratista de los servicios relacionados con el almacenamiento de las facturas de servicios públicos	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 16.645.566,00	2020-01-01	2020-12-30

		domiciliarios (S.P.D) en formato PDF para su consulta y visualización por parte de la Empresa Contratante a través de				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000016-R1	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales los Clientes otorgarán al Proveedor mandato con representación para la renovación del contrato actualmente suscrito con MRISK S.A. (el tercero) o, en caso de requerirse, pa	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 18.618,00	2019-12-01	2020-11-30
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2019-000055	La presente Acta de Transacción tiene por objeto prestar el servicio de consultoría para la modernización, ampliación, integración y puesta en servicio de las plataformas y equipos de los sistemas de detección de incendios, Video vigilancia, Monitoreo	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	COP 111.094.921,00	2019-06-25	2020-12-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A318	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales el contratante otorgará al Contratista un mandato con representación para la negociación, aceptación, liquidación, gestión técnica, gestión administrativa y gestión del ciclo del pago de los servicios derivados del contrato de Grupo para el software TORESA, el cual permite gestionar la información de trámites ambientales y obligaciones legales en todas las fases de los proyectos de infraestructura de las empresas del Grupo EPM y en sus diferentes negocios.	EPM proveedor	COP15.308 más lva	2017-02-20	2019-02-24
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A348	Otorgar mandato a EPM para que gestione, en nombre y representación de los mandantes, los procesos de	EPM mandataria CHEC, EDEQ	NA	2017-08-04	Indefinido

		contratación, que sean necesarios para el suministro de energía y potencias requeridas para atender su mercado regulado, incluyendo las pérdidas correspondientes en el Sistema de Transmisión Nacional, hasta la recomendación de la oferta	y ESSA mandantes			
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A368	Fijar las condiciones administrativas, técnicas y jurídicas con base en las cuales: i) el Contratante otorga al Contratista mandato con representación para la negociación, aceptación, liquidación, gestión técnica, gestión administrativa y gestión del ciclo de pago de los servicios que se contratan para el Contratante con la firma INTERGRAPH Colombia S.A.S. y cuyo objeto se detalla en el anexo técnico, el cual hace parte de la presente Acta de Transacción; y ii) EPM prestará los servicios de implementación del Modelo Digital de Energía y la operación y soporte del mismo.	EPM proveedor	COP535.730 .069 + USD 223.830 según modificación 06/12/2017	2017-10-17	2019-10-16
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A371	Prestación de los servicios de tecnología acordados por las Partes en el marco del Proyecto Centro de Servicios Compartidos de EPM y de la operación de la Gerencia Grupo EPM, dentro de la vertical de Mesa de Servicios de Tecnología de Información -TI- y Ofimática.	EPM proveedor CHEC, EDEQ, ESSA y CENS contratantes	COP76.273.200 (valor CHEC)	2017-11-02	2020-03-31
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A7	En desarrollo del acta de interacción No. 1, suscrita entre ESSA, CHEC, EDEQ y EPM, el día 24 de enero de 2014, LA MANDANTE confiere MANDATO especial con representación a LA MANDATARIA, para que en	Grupo EPM	COP 0,00	2014-01-24	Indefinido

		su nombre y representación y conforme al plan anual de compras				
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A59	Ofrecer por parte del Núcleo Corporativo del Grupo EPM el servicio de operación y soporte para la herramienta de gestión de la actividad de auditoría Audisoft a las áreas de Auditoría Interna de las Empresas del Grupo. El servicio incluye la implementación	Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	Indeterminado	2014-10-22	Indefinido
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A131	Prestación de servicios a EPM por parte de CHEC en algunos asuntos relacionados con la gestión centralizada de la comercialización de energía en el Mercado de Energía Mayorista - MEM, según se describe en las obligaciones.	Grupo EPM	COP196.690.884 más IVA	2015-01-01	Indefinido
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A113	El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones administrativas, comerciales, financieras, operativas y jurídicas, bajo las cuales CHEC encarga a EPM la representación comercial de sus plantas de generación de energía eléctrica ante el ME	Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.	COP 0,00	2015-01-01	Indefinido
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A404-R4	Prestación, por parte del Proveedor a los Clientes, de los servicios de gestión y administración del contrato de la Mesa de Servicios de Tecnología de Información -TI y todo lo relacionado con las actividades requeridas para la ejecución del mismo.	EPM proveedor	COP9.306.000 más IVA	2018-04-01	2018-06-30
<b>ACTA DE INTERACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A401	Compartir, homologar e implementar las mejores prácticas para la gestión de activos en el Grupo EPM.	EPM, EDEQ, ESSA Y CENS	NA	2018-03-22	Indefinido
<b>ACTA DE INTERACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A404	Habilitar: i) el proceso para la aceptación técnica unificada de bienes, y ii) la implementación del procedimiento para la catalogación de bienes, los	EPM, EDEQ, ESSA, CENS, EMVARIAS, Aguas Nacionales, Aguas	NA	2018-05-03	Indefinido

		cuales aplicarán las dependencias del Núcleo Corporativo -EPM- y las Empresas del Grupo EPM	Regionales, Aguas de Malambo, Aguas de Oriente, EP Río			
<b>ACTA DE INTERACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A405	Definir los aspectos necesarios para homologar el modelo comercial, en las filiales de energía en Colombia, con la adopción del sistema de atención comercial (SAC) en CHEC y CENS tomando como base la implementación en ESSA	EPM, EDEQ, ESSA Y CENS	NA	2018-10-04	Indefinido
<b>ACTA DE TRANSACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A409	Fijar las condiciones administrativas y jurídicas con base en las cuales la Mutuante entrega a título de mutuo o préstamo de consumo, a la Mutuaria, cinco (5) Sistemas de medida combinado 3F 13.2Kv 20/10/5° (equipos compactos), para atender las necesidades que se presenten con el plan de pérdidas, especial por el ejercicio del tema de la minería en la zona de Marmato en las redes eléctricas de la Mutuaria.	EPM Mutuante	94.225.794 más IVA	2018-08-23	2019-02-23
<b>ACTA DE INTERACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A417	Adoptar la guía para la celebración y gestión de actas del Acuerdo de Gobierno, con el fin de disponer de orientaciones homologadas para el trámite de las actas de interacción, transacción e intervención mencionadas en el Acuerdo de Gobierno firmado por las Empresas del Grupo EPM	EPM, CHEC, ESSA, EDEQ, CENS	NA	2018-12-05	Indefinido
<b>ACTA DE INTERACCIÓN</b>	CT-2013-002297-A499	La presente Acta de Interacción tiene por objeto acordar la adopción del Elemento Crédito del Programa Somos de EPM por parte de CHEC, EDEQ, ESSA y CENS, el cual a la fecha se encuentra reglamentado en	EPM Y TODAS LAS FILIALES	NA	2019-12-05	2020-03-04

		<p>las siguientes normas: a. Lineamiento 2019-LINGG-44. Lineamiento Reglamentación del Programa Somos de EPM del proceso Mercadeo. b. Regla de Negocio 2019-RN-91. Regla de Negocio del Programa Somos de EPM y los elementos que lo componen. c. Términos y Condiciones Programa Somos.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Durante el año 2019, en el marco del “Acuerdo de Gobierno”, se suscribió un Acta de Interacción, relacionada con la adopción del “Programa Somos” en las filiales del grupo empresarial.

### **Evolución previsible de la sociedad**

Como elementos analizados de las dinámicas de entorno empresarial, se destaca que:

La aparición de las energías renovables no convencionales, no solo implica competencia para el generador, sino que su aplicación a nivel del usuario (en sus propias instalaciones) también representa competencia para el negocio de distribución puesto que ya no existirá la necesidad del transporte de dicha energía desde los grandes centros de consumo, actividad principal del agente distribuidor.

En la actividad de generación han ingresado nuevos agentes al mercado, esta actividad tiene características de oligopolio (pocos productores/muchos demandantes) y por tanto la competencia no se ha agudizado. Con la expedición de la Ley 1715 de 2014 y los desarrollos regulatorios que se han venido dando alrededor de ésta, el camino queda abierto para incrementar la oferta de energías e introducir en la matriz energética del país las energías renovables a gran escala; el gobierno espera que la competitividad del sector se pueda lograr a través de unas tarifas de generación más competitivas.

Muestra de lo anterior es que ante la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), se han presentado alrededor de 255 proyectos a nivel nacional y en el mercado CHEC se han recibido aproximadamente 32 solicitudes de conexión para nuevos generadores, con una capacidad de 584 MW.

De acuerdo con pronunciamientos de la Ministra de Minas y Energía, efectuados en las jornadas de distribución llevadas a cabo en el mes de diciembre de 2018, el actual

gobierno se enfocará en tres objetivos transformadores del sector energético. 1) Acceso y confiabilidad, 2) Sostenibilidad ambiental y 3) competitividad y modernización del sector.

La disminución de los precios de los elementos de las fuentes de energía renovable no convencionales, conjugados con el desarrollo disruptivo de los sistemas de almacenamiento jalonados por la industria vehicular, las aplicaciones colaborativas, el internet de las cosas y la apropiación cada vez más del conocimiento por parte de los usuarios, propiciará en un futuro la creación de micro-redes y mercados colaborativos lo cual implica un nuevo reto para las actividades de la cadena de la prestación del servicio de energía eléctrica.

Es decir, el sector eléctrico está en un momento de inflexión derivado de aspectos tecnológicos, sociales y normativos que están presionando una rápida transformación, que conducen al sector hacia la incorporación de nuevos modelos de negocio.

Ante este panorama, en CHEC y el Grupo EPM debemos reinventarnos, movilizandocambios y transformaciones al interior de la organización que permitan redefinir los modelos de gestión, introduciendo nuevas tecnologías en beneficio del usuario, desarrollando capacidades para el relacionamiento y fomentando una cultura colaborativa que promueva actuaciones éticas, para la continuidad del negocio, el cuidado del ambiente y el aporte a un mayor bienestar para los grupos de interés.

Por lo anterior, como evolución previsible de la sociedad, producto de los impactos de la contingencia del proyecto Hidroituango, se apuesta, resignifica y da paso a un norte enfocado en garantizar la sostenibilidad del Grupo EPM en el presente y en el futuro que emerge, en el cual se encuentran nuevas oportunidades dentro del contexto de los grandes cambios que se están dando en el sector de energía en Colombia y el mundo.

De esta manera, los focos de gestión se orientarán hacia la seguridad operacional (operación eficiente, rentable y segura), y hacia nuevas opciones de crecimiento acordes con la evolución de la situación financiera, esta mirada de los próximos 3 años, que esperamos sea la duración máxima de la contingencia, nos compromete a:

1. Enfatizar en los esfuerzos que hemos venido haciendo en la optimización de las operaciones, en la eficiencia y ahorro en costos y gastos, que además busca objetivos superiores tales como la comprabilidad de las tarifas por parte de nuestros usuarios y la adaptación de manera proactiva a las capturas de eficiencia que el regulador realiza cada 4 o 5 años, en favor de una mayor productividad.

2. Desarrollar iniciativas que apalanquen el crecimiento, soportadas en la innovación y el desarrollo de nuevos modelos de negocio.

3. Avanzar en la transformación cultural de la organización, a partir de las conversaciones colaborativas tal y como lo hemos venido haciendo en CHEC desde hace varios años con nuestra apuesta de las redes colaborativas, modelo que hoy es replicado por casa Matriz.

Para la vigencia 2019 se tienen proyectadas unas metas financieras retadoras que implican el compromiso de toda la administración para alcanzar el logro de las mismas, así: Un Ebitda de COP 242.132 millones, y unos márgenes: Ebitda 32,92%, operacional 25,88% y neto 16,11%, mediante la optimización de costos y gastos, obrando con austeridad y coherencia con la situación actual del Grupo.

Luego de optimizar la estructura de capital de CHEC, mediante operación de crédito público, la deuda financiera a 31 de diciembre de 2018 asciende a COP 188.705 millones, anotando que no se presentó crecimiento alguno, por el contrario, con recursos propios se realizó un prepago de uno de los créditos con BBVA; adicionalmente, buscando la optimización de gastos financieros, se realizó la sustitución de uno de los créditos de largo plazo, a una menor tasa. También, se desembolsó un crédito por la línea Findeter por COP 43.000 millones, destinados a la financiación de proyectos del Sistema de Transmisión Regional (STR).

Por el lado de inversiones, para el 2019 se tiene estimada una ejecución en infraestructura y administrativas por valor de COP 49.143 millones, las cuales se realizarán con generación interna de fondos y se continuará con el monitoreo y seguimiento a las tasas del mercado, con el fin de realizar las negociaciones con los proveedores financieros, buscando generar un menor valor de intereses para la empresa.

## **JUNTA DIRECTIVA**

### **GRI:102-19**

#### **Delegación de autoridad**

La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de Gobierno delega su autoridad en la Junta Directiva, atribuyéndole las funciones establecidas en los Estatutos Sociales (Artículo 35).

***“ARTÍCULO 35.- FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.*** *En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y, por consiguiente, ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y que no fuere de la competencia de la Asamblea General de Accionistas. De manera especial le corresponde:*

*1. Dictar su propio reglamento.*

2. *Aprobar el manual de contratación de la Sociedad y autorizar las cuantías de los actos o contratos cuya celebración pueda ser delegada por el Gerente.*
3. *Nombrar y remover libremente al Gerente de la sociedad y resolver sobre su remuneración, renuncia, licencias. Nombrar y remover al Auditor interno y resolver sobre su remuneración y renuncia procurando que cumpla con los requisitos mínimos que se establezcan para este cargo.*
4. *Convocar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite un número de accionistas que represente por lo menos el diez por ciento (10%) de las acciones suscritas.*
5. *Cooperar con el Gerente en la administración y dirección de los negocios sociales.*
6. *Establecer sucursales y agencias.*
7. *Presentar a la Asamblea General de Accionistas, junto con el balance y las cuentas de cada ejercicio anual, un informe razonado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad y el respectivo proyecto de distribución de utilidades.*
8. *Aumentar el capital autorizado de la Sociedad en el caso previsto en el numeral 19.4 de la Ley 142 de 1994.*
9. *Aprobar el reglamento de suscripción de acciones.*
10. *Resolver si el pago de nuevas acciones puede hacerse en bienes distintos de dinero, caso en el cual procederá a hacer el avalúo correspondiente.*
11. *Examinar, cuando lo tenga a bien, por sí o por medio de una comisión, los libros de la Sociedad, sus cuentas, contratos y documentos en general.*
12. *Velar por el estricto cumplimiento del plan de negocios y demás actos y contratos que contraiga la Sociedad y evaluar los resultados de acuerdo con las metas trazadas. Cuando se declare el incumplimiento de dicho plan, la Junta tomará las acciones pertinentes, en el caso del Gerente, podrán llegar hasta su despido.*
13. *Aprobar el presupuesto anual de la Sociedad, sus programas de inversión, mantenimiento y gastos, cuidando su adecuación a los planes y programas para cada vigencia.*
14. *Aprobar el plan de acción de la Sociedad y los criterios necesarios para su evaluación y velar por su estricto cumplimiento.*
15. *Decidir sobre las licencias del Gerente y llamar en esos casos a los suplentes respectivos. Los permisos hasta de tres (3) días y las vacaciones podrán ser concedidos por el presidente de la Junta Directiva.*

16. Considerar los informes relacionados con el cumplimiento y comportamiento de los indicadores en cuanto a operación de ingresos, gastos, ejecución presupuestaria, situación financiera, nombramiento de personal y demás aspectos referentes a su gestión, incluyendo los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y ordenar las acciones que considere pertinentes.
17. Crear y suprimir los cargos que juzgue necesario para el buen funcionamiento de la Empresa y aprobar la planta de personal y sus modificaciones.
18. Designar las personas que habrán de representar a la Sociedad en la negociación de convenciones colectivas de trabajo y señalarles las pautas a seguir.
19. Velar porque la prestación del servicio sea eficiente y se cumplan las normas propias del mismo.
20. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores o directivos y asesorar al Gerente en relación con las acciones judiciales que deben iniciarse o proseguirse.
21. Cuidar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y de las que se dicten para el buen funcionamiento de la Empresa.
22. Autorizar al Gerente para delegar aquellas funciones que, de acuerdo con estos estatutos y la ley, sean delegables.
23. Autorizar al Gerente para ofrecer a los empleados (Gente Chec) de la Sociedad bonificaciones, derechos y prestaciones laborales especiales para su desvinculación de la misma, por mutuo acuerdo, señalando un plazo para el efecto.
24. Aprobar las adiciones y traslados presupuestales, facultad que podrá delegar en el Gerente.
25. Fijar la remuneración al Gerente, a los Subgerentes y al Secretario General y todos aquellos cargos que no estén cobijados por la convención colectiva de trabajo vigente en la empresa.
26. Autorizar al Gerente para participar y suscribir cualquier acto o contratos cuando su cuantía supere el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, así como conferir las demás autorizaciones exigidas en el Manual de Contratación. Sin embargo, cuando se trate de suscribir contratos y participar en convocatorias o licitaciones derivadas de la venta de energía eléctrica y gas, no será necesaria la autorización de la Junta Directiva.

27. *Evaluar la gestión de los administradores y principales ejecutivos de la sociedad y presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe con los resultados del desarrollo de esta función, el cual hará parte integral del informe de gestión presentado al final de cada ejercicio contable.*

28. *Delegar en el Gerente, en cada caso, una o más de sus funciones, cuando no lo prohíba la Ley.*

29. *Asignar la representación legal de la compañía en las personas que determine. Dicha asignación de representación podrá ser global o específica para algunos asuntos de la empresa, como por ejemplo los asuntos judiciales y administrativos. El representante legal para asuntos judiciales y administrativos tendrá funciones de representación legal de la sociedad ante cualquier autoridad, organismo o entidad y en toda clase de peticiones, procesos, procedimientos, juicios, diligencias, actuaciones y gestiones en que la Sociedad, tenga interés como parte, solicitante, reclamante, demandante, demandada, tercero interviniente o coadyuvante de cualquiera de las partes, con el fin de iniciar o continuar hasta su culminación los procesos, diligencias y actuaciones respectivas, así como para conciliar, desistir, transigir, comprometer, absolver interrogatorios de parte, interponer recursos, promover incidentes, someter a la decisión de árbitros controversias susceptibles de transacción, así como para representar a la Sociedad en procesos arbitrales y, en general, para que asuma la representación legal de la Sociedad de tal manera que la pueda representar por sí mismo, en condición de parte, o pueda otorgar los poderes que considere necesarios en todos los asuntos judiciales y administrativos de la Sociedad.*

30. *Aprobar las políticas y lineamientos asociadas al sistema de control interno de la sociedad y al ejercicio de la actividad de auditoría interna*

31. *Monitorear el cumplimiento efectivo de las políticas asociadas al sistema de control interno y la mejora permanente de la gestión del riesgo, el control y el gobierno de la sociedad*

32. *Controlar y vigilar todas las actuaciones que tengan como propósito, a juicio suyo, el mejor desarrollo de las actividades de LA SOCIEDAD, para lo cual podrá solicitar informes periódicos a los altos ejecutivos sobre la situación de LA SOCIEDAD, incluyendo informes sobre las estrategias de negocio y sobre los riesgos a los que se enfrenta LA SOCIEDAD.*

33. *Formular, desarrollar e implementar las normas de conducta, prácticas, mecanismos e instrumentos de Gobierno que le correspondan y que hagan parte del Código de Gobierno Corporativo de la empresa, así como sus modificaciones o ajustes posteriores que se proponga efectuar, de acuerdo con los principios insertos en los estatutos de la Sociedad.*

*34. Las demás que señalen la ley, los presentes estatutos o que le sean delegadas por la Asamblea General de Accionistas.”*

### **Consulta los Estatutos Sociales de CHEC**

<https://www.chec.com.co/Portals/0/ESTATUTOS%20SOCIALES%20compilados%202017.pdf>

### **GRI:102-18**

#### **Administración – Junta Directiva**

De acuerdo con los estatutos sociales (Artículo 29), la Junta Directiva de LA SOCIEDAD estará integrada por cinco (5) miembros principales y por suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General de Accionistas.

En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía y, por consiguiente, ella tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y que no fuere de la competencia de la Asamblea General de Accionistas. (Artículo 35 Estatutos Sociales).

De acuerdo con el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Gobierno Corporativo de EPM y Grupo EPM, los miembros de la Junta Directiva estarán sujetos al marco de actuaciones, deberes y responsabilidades previsto en la Ley, en el reglamento de este órgano, en el Código de Gobierno Corporativo y demás documentos internos que regulen la materia. Igualmente, estarán sometidos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución y en la Ley, así como a las disposiciones sobre dichos temas y sobre el conflicto de interés que obran en el respectivo Manual de Conflicto de Interés aprobado para la sociedad.

La Administración y la Representación Legal de la Sociedad estarán a cargo del Gerente quien será designado por la Junta Directiva y tendrá la calidad de trabajador particular, sometido a las normas del Código Sustantivo del Trabajo y a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes, de acuerdo con el Artículo 41 de dicha Ley. (Artículo 35 numeral 3 y Artículo 39.- Estatutos Sociales).

El Gerente podrá tener hasta dos suplentes, nombrados por la Junta Directiva, quienes lo reemplazarán en sus faltas absolutas o temporales. El periodo de los suplentes del Gerente General lo determinará la Junta Directiva.



La siguiente fue la composición de la Junta Directiva de CHEC durante el año 2019:

MIEMBROS PRINCIPALES							
CARGO	NOMBRE	SEXO	Período 2019 durante el cual fue miembro de junta	No. de juntas asistidas 2019 como miembro de junta	Total juntas no asistidas	% Asistencia por miembro	Observación
Presidente	Juan Felipe Valencia Gaviria	M	Enero - Diciembre	11	0	100%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017 y reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.
Miembro	Juan Carlos Duque Ossa	M	Enero - Diciembre	11	0	100%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 27 de febrero de 2015 y reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.
Miembro	Diego Humberto Montoya Mesa	M	Enero - Diciembre	11	0	100%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017 como suplente y reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019. como principal.

Miembro	Gilberto Saffón Arango	M	Enero - Diciembre	11	0	100%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 27 de febrero de 2015 y reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.
Miembro	Gobernador de Caldas	M	Enero - Diciembre	9	2	89%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 27 de febrero de 2015 y reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.

SUPLENTE NUMÉRICO							
CARGO	NOMBRE	SEXO	Período 2019 durante el cual fue miembro de junta	No. de juntas asistidas 2019 como miembro de junta	Total juntas no asistidas	% Asistencia por miembro	OBSERVACIÓN
Miembro	Juan Rafael López Foronda	M	Marzo - Diciembre	0	0	0%	Elegido en Asamblea General de Accionistas del 15 de marzo de 2018 y reelegido el 13 de marzo de 2019.
Miembro	Blanca Lilliana Ruíz Arroyave	F	Enero - Diciembre	0	0	0%	Elegida en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017 y reelegida en la Asamblea del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.

Miembro	Alberto Mejía Reyes	M	Enero - Diciembre	1	10	9%	Elegido en Asamblea General de Accionistas del 3 de marzo de 2016, como suplente, reelegido en Asamblea General de Accionistas, del 21 de marzo de 2017, como principal y reelegido en Asamblea del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019, como suplente
Miembro	Carlos Mario Jaramillo Duque	M	Marzo - Diciembre	0	0	0%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 15 de marzo de 2018 y reelegido y en Asamblea del 13 de marzo de 2019.
Miembro	Alcalde de Manizales	M	Enero - Diciembre	0	0	0%	Elegido en Asamblea General de Accionistas, del 27 de febrero de 2015 y reelegido en Asamblea del 21 de marzo de 2017, del 15 de marzo de 2018 y del 13 de marzo de 2019.

El promedio de participación de los miembros principales en las sesiones de la Junta Directiva durante el año 2019 fue del 96%, los suplentes numéricos asistieron a la Junta Directiva para reemplazar ausencias temporales de los miembros principales y obtuvieron un porcentaje de asistencia del 9%, con lo cual se garantizó la participación permanente de los cinco renglones que conforman la Junta Directiva.

**Nota:** La asistencia de los miembros principales incluye las decisiones tomadas mediante el mecanismo de voto por escrito establecido en el artículo 20 de la Ley 222 de 1995.

Durante el año 2019 se realizaron once (11) reuniones de Junta Directiva, de las cuales seis (6) sesiones fueron presenciales, una (1) sesión no presencial y cuatro (4) votaciones por

escrito, las cuales se desarrollaron en cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 19 y 20 de la Ley 222 de 1995.

Todas las sesiones se realizaron con el cuórum deliberatorio y decisorio necesario, acorde con lo establecido en el artículo 36 de los estatutos de la empresa.

Respecto a la diversidad en la integración de la Junta Directiva, ésta se encuentra conformada por:

- **Personas que tienen vínculo laboral con EPM:** Algunos miembros de la Junta Directiva son elegidos en razón a sus conocimientos técnicos, financieros y del negocio. Este es el caso de los representantes de EPM, quienes se desempeñan en esa empresa en los siguientes cargos:

Juan Felipe Valencia Gaviria	Vicepresidente Comercial EPM
Juan Carlos Duque Ossa	Gerente Transmisión y Distribución Energía Región Antioquia EPM
Diego Humberto Montoya Mesa	Director Planeación T&D EPM
Juan Rafael López Foronda	Gerente Comercial Transmisión y Distribución de Energía
Blanca Liliana Ruiz Arroyave	Directora Regulación Energía EPM
Alberto Mejía Reyes	Gerente Mercado Energía Mayorista Generación Energía EPM
Carlos Mario Jaramillo Duque	Director Operación y Calidad T&D Energía

- **Una persona independiente:** El nombramiento del Dr. Gilberto Saffón Arango fue propuesto por EPM y EPM Inversiones, es un miembro de Junta Directiva independiente ya que no tiene vínculos legales ni contractuales con los accionistas de CHEC.
- **Representantes de la región:** El Gobernador de Caldas y el Alcalde de Manizales fueron elegidos en representación del Grupo de Interés socios, por ser accionistas de la empresa, sin embargo, puede decirse que también representan a otros Grupos de Interés, como son: Estado, comunidad, clientes y usuarios.

## GRI:102-25

### Conflicto de Interés

Una vez fueron relegidos los miembros de Junta Directiva, por la Asamblea General de Accionistas, allegaron su aceptación al cargo mediante documento escrito en el cual manifestaron no estar incursos en situación alguna que pudiese significar conflicto de interés, respetando tal condición durante el desempeño del cargo.

Los Estatutos Sociales establecen en su artículo 17 que la Junta Directiva y el Gerente General deben "(...) abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas. (...)".

De otra parte, en el reglamento de Junta Directiva se establecen reglas en caso de que los miembros de la Junta Directiva presenten algún conflicto de interés respecto de los temas tratados (Artículo 5)

Durante el año 2019, no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés, que hubiese tenido alguno de los miembros de la junta directiva.

En el Código de Gobierno Corporativo de EPM y Grupo EPM, en el capítulo 3 Numeral 3.5 "Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés", también se tiene pactado que si uno de los miembros de la Junta Directiva en ejercicio de sus funciones, considera que está en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, deberá comunicar esta situación a la Junta, suministrando la información que se considere relevante en relación con el asunto, conforme a lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva y deberá proceder según lo establecido en el "Manual para Identificar y Declarar Conflicto de Intereses.

<https://www.chec.com.co/Portals/0/Institucional/codigo-gobierno-corporativo.pdf>

### Participación de miembros de la Junta Directiva de CHEC en otras juntas directivas:

Los miembros externos de la Junta Directiva de CHEC, tienen participación en las siguientes Juntas Directivas:

<b>GILBERTO SAFFON ARANGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ARME SA</li><li>• HERRAGRO S.A</li></ul>
-----------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SES Hospital de Caldas</li> <li>• TOPTec SA</li> <li>• RIDUCO SA</li> <li>• BELLACRUZ DEL LLANO S.A.</li> <li>• COMERCIALIZADORA MERCALDAS S.A.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>GOBERNADOR DE CALDAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CODECTI</li> <li>• COMITÉ DE JUSTICIA TRANSICIONAL</li> <li>• COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL DEPARTAMENTAL</li> <li>• COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE CALDAS</li> <li>• COMITÉ DE VIGILANCIA LEY 550</li> <li>• COMITÉ DEPARTAMENTAL DE LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS– DECRETO 0173 DE 31 DE ENERO DE 2007</li> <li>• COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE PREVENCIÓN DEL CONTRABANDO</li> <li>• COMITÉ PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS</li> <li>• COMITÉ TÉCNICO DE COMPETITIVIDAD</li> <li>• CONSEJO DEPARTAMENTAL DE CÁNCER INFANTIL</li> <li>• CONSEJO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DE CALDAS</li> <li>• CONSEJO DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DEL RIESGO</li> <li>• CONSEJO DEPARTAMENTAL DE POLÍTICA FISCAL -CODFIS-</li> <li>• CONSEJO DIRECTIVO CORPOCALDAS</li> <li>• CONSEJO DIRECTIVO DE INFICALDAS</li> <li>• CONSEJO DIRECTIVO DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS</li> <li>• CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL DE LA ESAP</li> <li>• CONSEJO SECCIONAL DE DESARROLLO AGRÍCOLA FORESTAL Y PESQUERO</li> <li>• CONSEJO SECCIONAL DE ESTUPEFACIENTES</li> <li>• CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD DE CALDAS</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA DE BATUTA</li> <li>• JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL TELECAFÉ</li> <li>• JUNTA DEPARTAMENTAL DE EDUCACION</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA ZONA FRANCA ANDINA S.A.S.</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA ARQUIMIDES S.A.</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA CORMAGDALENA –SUPLENTE</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA DE EMPOCALDAS S.A.E.S.P.</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A.E.S.P.</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA PROMOTORA MIEL II</li> <li>• JUNTAS DIRECTIVAS DE LOS HOSPITALES DEPARTAMENTALES: SANTA SOFIA</li> <li>• JUNTA DIRECTIVA ICETEX (2018)</li> <li>• ORGANOS COLEGIADOS DE ADMINISTRACIÓN Y DECISION –OCAD- DEPARTAMENTAL</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORGANOS COLEGIADOS DE ADMINISTRACIÓN Y DECISION –OCAD-REGIONAL</li> </ul>
<b>ALCALDE DE MANIZALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aeropuerto del Café- AEROCAFE</li> <li>• ASSBASALUD E.S.E</li> <li>• Cable Aéreo Manizales</li> <li>• Centro de Recepción de Menores</li> <li>• Centro Galería Plaza de Mercado de Manizales</li> <li>• Empresa Metropolitana de Aseo- EMAS</li> <li>• Empresa Municipal Para la Salud- EMSA- Lotería de Manizales</li> <li>• Empresa de Renovación Urbana de Manizales – ERUM</li> <li>• Hospital Geriátrico San Isidro E.S.E</li> <li>• Hospital de Caldas</li> <li>• Instituto de Financiamiento Promoción Y Desarrollo de Manizales– INFIMANIZALES</li> <li>• INFOTIC S.A.</li> <li>• Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA</li> <li>• People Contact S.A.S Manizales</li> <li>• Servicios Especiales de Salud de Caldas S.E.S</li> <li>• Terminal de Transporte de Manizales</li> <li>• Patrimonio Autónomo de Interés Prioritario - PAVIV</li> </ul>
<b>JUAN CARLOS DUQUE OSSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa de Energía del Quindío S.A E.S. P -EDEQ</li> <li>• Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S. P -CHEC</li> <li>• Centrales Eléctricas del Norte de Santander -CENS-</li> <li>• Empresa de Energía de Santander -ESSA-</li> </ul>
<b>JUAN FELIPE VALENCIA GAVIRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa de Energía del Quindío S.A E.S. P - EDEQ</li> <li>• Centrales Eléctricas del Norte de Santander - CENS</li> <li>• Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. - ESSA</li> </ul>
<b>DIEGO HUMBERTO MONTOYA MESA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa de Energía del Quindío S.A E.S. P -EDEQ</li> <li>• Del sur (El Salvador)</li> <li>• DECA y empresas en Guatemala</li> </ul>
<b>BLANCA LILIANA RUIZ ARROYAVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembro suplente en EDEQ</li> </ul>
<b>ALBERTO MEJÍA REYES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hidroecológica del Teribe S.A. en Panamá</li> </ul>
<b>CARLOS MARIO JARAMILLO DUQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDEQ</li> </ul>
<b>JUAN RAFAEL LÓPEZ FORONDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembro de Junta en EDEQ (suplente)</li> <li>• Miembro de Junta en CHEC (suplente)</li> <li>• Miembro de Junta en ASOCODIS (principal)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembro de las juntas de las empresas de Guatemala EEGSA, COMGSA, TRELEC, CREDIEEGSA, ENÉRGICA, AMESA, IDEAMA y GESA en calidad de suplente.</li> </ul>
--	--

**Participación accionaria o relaciones de miembros de la Junta Directiva de CHEC con proveedores o contratistas de la empresa:**

Ningún miembro de la Junta Directiva de CHEC tiene participación accionaria en las empresas que hacen parte de los proveedores y contratistas de CHEC en 2019.

Declaraciones de participación accionaria de los miembros de la Junta directiva de CHEC:

- El Dr. Gilberto Saffón informó que tiene menos del 1% de acciones en TOPTEC S.A.
- El Gobernador de Caldas informó que no tiene acciones en sociedades que forme parte de los grupos de interés de CHEC
- El Dr. Diego Humberto Montoya, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- El Dr. Alberto Reyes Mejía, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- El Dr. Juan Felipe Valencia Gaviria, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- El Dr. José Octavio Cardona (Pendiente de respuesta).
- El Dr. Juan Carlos Duque Ossa, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- La Dra. Blanca Liliana Ruiz Arroyave, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- El Dr. Carlos Mario Jaramillo Duque, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.
- El Dr. Juan Rafael López Foronda, informó que no tiene acciones en sociedades que formen parte de los grupos de interés de CHEC.

**Accionistas de Control:** El 19 de mayo de 2009, se inscribió ante la Cámara de Comercio de Manizales, bajo el No. 00055556 del libro IX del registro mercantil, la actualización del grupo empresarial que se encontraba revelada desde el año 2003; dentro del cual EPM ESP, es la matriz y la CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P es subsidiaria.

**GRI:102 -22**

**Comités de Apoyo a la Junta Directiva**

- **Comité de Auditoría:**

Por estatutos sociales (Art. 32) se tiene creado el Comité de Auditoría, con el fin de aumentar la eficacia en el funcionamiento de la Junta Directiva, el cual supervisa el cumplimiento del programa de auditoría de la Compañía, y vela porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley. Los estados financieros deben ser sometidos a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y del máximo órgano social.

Son funciones del Comité de Auditoría, entre otras:

- Evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, su verificación y cumplimiento.
- Orientar el funcionamiento de la actividad de auditoría interna y el cumplimiento de su plan de trabajo.
- Velar por la preparación, presentación y revelación de la información financiera.
- Mantener relación directa con el Auditor Externo y el Revisor Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo.
- Los estados financieros deben ser sometidos a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y del máximo órgano social.
- Conocer y evaluar el cumplimiento de los planes que se generen como consecuencia de las evaluaciones y recomendaciones que efectúen los entes internos y externo de control.

Durante el año 2019, el Comité de Auditoría tuvo 4 sesiones, en cumplimiento de lo previsto en los Estatutos Sociales y el Reglamento de Junta Directiva.

### **GRI:102-26**

#### **Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia**

La Junta Directiva y el Gerente de la organización representan los cargos ejecutivos con responsabilidades principales en relación con la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones estratégicas, las políticas y los objetivos relativos a los impactos y gestiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales, quienes a su vez rinden cuentas directamente ante la Asamblea de Accionistas como órgano superior de gobierno.

## **GRI:102-33Comunicación de preocupaciones críticas.**

## **GRI:102-34Naturaleza y número total de preocupaciones críticas**

### **Gestión de la Junta Directiva 2019:**

Todas las sesiones se realizaron con el quórum deliberatorio y decisorio necesario, acorde con lo establecido en el artículo 36 de los estatutos de la empresa.

Dentro del orden del día se incluyó como punto permanente el siguiente: "Temas del Gerente General", "información relevante" e "Informe de Gestión", con el fin de conocer los diversos asuntos de orden económico, ambiental y social, que impactan a la empresa y a su gestión en la región.

En las sesiones de Junta Directiva la administración de la empresa presenta los asuntos relevantes que deban ser conocidos por este órgano. Asimismo, existe comunicación permanente entre el Gerente General de la empresa y el Presidente de la Junta Directiva.

Dentro de los asuntos que se llevaron de forma permanente a la Junta Directiva durante el año 2019, se encuentran autorizaciones para la contratación, el informe de gestión y los estados financieros.

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

<b>Nº</b>	<b>PROPOSICION</b>	<b>FECHA</b>	<b>ACTA Nº</b>
711	Estados Financieros a diciembre de 2018. Aprobación Informe de Gestión 2018 de la Junta Directiva y la Gerencia. Definición de la fecha para llevarse a cabo la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas	Febrero 13/2019	672
712	Autorización de crédito para pago de dividendos	Febrero 13/2019	672
718	Autorización para contratación de recursos humanos para la consolidación del proyecto de centro de control (caso de negocio)	Febrero 13/2019	672

719	Aprobación del informe de evaluación de la gestión del Gerente y del Equipo Directivo	Febrero 13/2019	672
721	Aprobación resultados autoevaluación miembros de Junta Directiva y construcción plan de fortalecimiento	Febrero 13/2019	672
722	Autorización para modificar la propuesta de distribución de dividendos de la vigencia 2018	Febrero 20/2019	673
724	Autorización modificación de presupuesto a saldos finales	Abril 10/2019	674
725	Autorización para dos plantas para TI (Tecnología de la información y TO (tecnología de Ofimática)	Abril 10/2019	674
728	Aprobación modificación de las metas gerenciales 2019	Abril 10/2019	674
729	1. Modificar la Autorización 713 del 13 de febrero de 2019.- Renovar el contrato CT-2018-000080 suscrito con SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.- 2. Adicionar el presupuesto de egresos en el rubro de seguros por valor de COP2.142.000.000	Mayo 10/2019	675
735	"Compra de Energía Mercado Regulado Años 2023-2024 y compras de energías renovables no convencionales 2021 – 2033"	Junio 06/2019	676
740	suscribir el acta de interacción que tiene por objeto "acordar la adopción del elemento crédito del programa somos de epm por parte las filiales de energía del grupo epm	Junio 25/ 2019	677

741	Autorización Actualización del Plan Empresarial "Incluye metas de la Empresa antes denominado Plan de negocios y actualización de mapa de riesgos"	Agosto 14/2019	678
742	Autorización ampliación del plazo para compra de energías renovables No convencionales de 12 a 15 años	Agosto 14/2019	678
743	Autorización general para temas del PFS (Plan de financiación social).	Agosto 14/2019	678
746	Solicitud de adopción del estatuto de la actividad de auditoria interna del Grupo EPM	Agosto 14/2019	678
752	Autorización modificación al presupuesto en ingreso y en el egreso - vigencia 2019	Octubre 17/2019	680
753	Aprobación de presupuesto y plan de inversiones	Octubre 17/2019	680
763	Aprobación del Marco General y Código de Gobierno Corporativo Chec (Gobierno Corporativo)	Noviembre 13/2019	681
764	Aprobación del Plan de auditoria 2020	Noviembre 13/2019	681
771	Autorización para 4 plazas a término fijo con carácter flotante para garantizar reemplazos en cargos críticos en la empresa según se requiera.	Noviembre 13/2019	681
772	Autorización plazas término fijo para ejecutar la formulación de proyectos Plan de Inversiones T&D-CHEC	Noviembre 13/2019	681
773	Autorización plazas termino fijo para ejecución de los proyectos Belalcázar- Viterbo y conexión Parque Fotovoltaico Tepuy	Noviembre 13/2019	681

774	Autorización de plazas a término fijo para el proyecto de gestión de activos y su herramienta tecnológica	Noviembre 13/2019	681
775	Autorización para contratar las plazas para el sistema de crédito Plan de Financiación Social o "crédito somos"	Noviembre 13/2019	681
776	Autorización para la contratación de personal en condiciones de discapacidad en cumplimiento de la Ley 2011 de 2017	Noviembre 13/2019	681

Asimismo, en las sesiones de Junta Directiva se presentaron, asuntos estratégicos, dificultades empresariales, logros y reconocimientos y diferentes informes, dentro de los cuales se encuentran:

FECHA	TEMAS DE JUNTA DIRECTIVA
13 – Feb - 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento Negociación Colectiva</li> <li>• Informe Cable Aéreo Pereira</li> <li>• Informe de Gestión Ambiental (Legalidad) y social</li> </ul>
10 – abr – 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de obras por impuesto</li> <li>• Entorno CHEC</li> <li>• Plan de Fortalecimiento de Junta Directiva</li> <li>• Plan de Gobierno Corporativo</li> </ul>
6 – Jun – 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y puesta en servicio Subestación Armenia</li> <li>• Sentencia Minería Ilegal Toldafria</li> <li>• Informe del sistema de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Comité de Vivienda</li> <li>• Informe resultados evaluación de las sesiones de Junta.</li> </ul>
14 – Ago- 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del PFS y Plan de Incentivo de Consumo Energético</li> <li>• Análisis de la aprobación de cargos Componente D (Res. 077 de 2019 CREG)</li> <li>• Proyecciones financieras</li> </ul>
17 – Oct- 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Factura Web</li> <li>• Presentación Manizales Cómo Vamos</li> <li>• Informe de gestión con grupos de interés externos</li> </ul>

FECHA	TEMAS DE JUNTA DIRECTIVA
13 – Nov - 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de expansión CHEC 2019 - 2020</li> <li>• Subasta energías renovables no convencionales</li> <li>• Informe de Gestión Jurídica</li> </ul>
05-Dic-2019 Junta Directiva Conjunta de Filiales Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance de Gestión por sector</li> <li>• Directivas de Núcleo Corporativo</li> </ul>

**GRI:102-35 Políticas de remuneración**

**GRI:102-36 Procesos para determinar la remuneración**

**GRI:102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración**

**Remuneración de la Junta Directiva:**

En CHEC la remuneración de la Junta Directiva y el equipo directivo son definidos por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, respectivamente. La Asamblea General de Accionistas, aprobó para los miembros de Junta Directiva designados para los períodos 2019 – 2020, una asignación de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes - SMMLV a la fecha de la respectiva sesión, por concepto de honorarios derivados de la asistencia a cada una de sus sesiones ordinarias o extraordinarias, virtual o presencial a favor de los Miembros Principales y de los Suplentes que asistan, salvo que por impedimento legal no puedan devengar tales honorarios. La misma asignación recibirán los integrantes de los comités de Junta Directiva por su asistencia a los mismos.

Los miembros de Junta Directiva que tengan vínculo laboral o contractual con Empresas Públicas de Medellín E.S.P o EPM Inversiones, no devengan honorarios.

El valor total de los honorarios pagados a los miembros de Junta Directiva durante el año 2019, por asistencia a las sesiones de Junta y al Comité de Auditoría fue de COP COP26.499.712

La valoración de cargos y salarios es una función que, por lineamientos de Núcleo Corporativo, está centralizada en EPM, por esta razón en el momento no se cuenta con estudios de salarios ni valoración de cargos.

En este momento en CHEC la retribución de los cargos no se tiene asociada al desempeño, ni se tiene compensación variable. Así mismo es de anotar que los grupos de interés no inciden en la decisión sobre la misma, exceptuando lo que tiene que ver

con beneficios extralegales, los cuales son pactados en la Convención Colectiva de Trabajo en virtud de procesos de negociación colectiva.

### **GRI:102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno**

La metodología de evaluación para 2019, con relación a la evaluación del año 2018, tuvo una variación en los componentes evaluados. Lo anterior, explica la diferencia de los resultados 2018 que fueron reportados en el informe de Gobierno Corporativo.

Para la vigencia 2019, la Junta Directiva realizó su autoevaluación sobre seis (6) componentes:

1. Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
2. Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
3. Rol del Presidente y Secretario de la Junta Directiva.
4. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva.
5. Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva
6. Interacción y relacionamiento Matriz - Filiales

Respecto a la autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva, se obtuvo una buena calificación general de 4,8 lo que muestra una entidad con fortalezas que se deben potenciar.

Los componentes de relación de Junta Directiva con la administración, desempeño individual como miembro de la Junta Directiva y nivel de discusión y profundidad de temas, presentaron una variación positiva con respecto al año 2018. Los componentes de desempeño y efectividad de la Junta Directiva como Cuerpo Colegiado y el de interacción y relacionamiento matriz/filiales, tuvieron una disminución porcentual en la variación, y el componente del rol del presidente y secretario de la Junta Directiva se mantuvo estable. Con base en los resultados de la autoevaluación del año 2019, se definió la implementación de un plan de fortalecimiento para el año 2020 que permitirá continuar con excelentes indicadores de desempeño en sus resultados.

Los resultados de la valoración fueron los siguientes:

# Resultados

## Resultados generales Junta Directiva 2018- 2019



### Resumen de resultados por componente

Componente evaluado	Prom. 2018	% Prom. 2018	Prom. 2019	% Prom. 2019	Variación
Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	4,79	96%	4,94	99%	↑
Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	4,85	97%	4,73	95%	↓
Rol del Presidente y Secretario de la Junta Directiva	4,97	99%	4,95	99%	→
Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	4,86	97%	4,92	98%	↑
Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva	4,05	81%	4,75	95%	↑
Interacción y relacionamiento Matriz - Filiales	5,00	100%	4,75	95%	↓

## GERENCIA

### GRI:102-18 / GRI:102-19

El principal ejecutivo de la empresa es el Gerente General, quien es elegido por la Junta Directiva, quien delega su autoridad a través de los Estatutos Sociales. Sus funciones se detallan en el Artículo 41 de los mencionados estatutos.

### Consulta los Estatutos Sociales de CHEC

<https://www.chec.com.co/Portals/0/ESTATUTOS%20SOCIALES%20compilados%202017.pdf>

### GRI:102 -22 Comités de Apoyo a la Gerencia - Comité de Gerencia

El Gerente tiene como apoyo a su gestión el Comité de Gerencia. Dicho comité está integrado por catorce (14) miembros de los cuales doce (12) representan los cargos ejecutivos responsables en CHEC de la toma de decisiones en cuestiones económicas, ambientales y sociales, siendo el Gerente General quien rinde cuentas de las mismas a la Junta Directiva de la empresa, los otros dos (2) miembros son invitados permanentes: líder de comunicaciones y líder de planificación y gestión de T&D.

## **GRI:202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local**

El 100% de los directivos de CHEC que hacen parte del comité de gerencia tienen su residencia en el área de influencia de la empresa, y uno (1) de los doce (12) directivos es procedente del departamento de Antioquia.

## **GRI:102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales**

### **Actuaciones Especiales del Comité de Gerencia**

Al interior de CHEC, el Comité de Gerencia es un mecanismo de integración asociado al proceso de Seguimiento a la Gestión y Resultados, del macro proceso de Evaluación Empresarial.

En el año, el Comité de Gerencia realizó 44 sesiones de trabajo de cuatro horas laborales en promedio, en las cuales se trataron temas de cada uno de los negocios y de las áreas habilitadoras.

Los temas que se discuten en este comité están relacionados con temas de estrategia general de la empresa, la asignación de recursos, la aprobación de algunas políticas y lineamientos, y en general todos aquellos asuntos que impliquen una visión y un trabajo en equipo de los integrantes de este comité.

- En las reuniones se discutirán las distintas perspectivas y se tratará de obtener un consenso sobre las recomendaciones y/o acciones a seguir, tomando decisiones sobre planes, programas, proyectos, procesos, cuando haya conflicto entre diferentes áreas, dirimiendo los conflictos que se presenten.
- Las decisiones tomadas en el seno de este comité tienen inmediata aplicación en todas las instancias relacionadas con éstas, por lo cual tiene influencia sobre todos los procesos y áreas de la empresa.
- Se definirá al final de cada sesión, los temas que se deben desplegar hacia los grupos primarios, para que sean comunicados por los Jefes / Subgerentes y Líderes en los diferentes niveles y áreas de la organización.
- El Gerente General será el árbitro final.

### **Temáticas**

- Financieros y económicos.
- Mercado.
- Procesos.
- Gente y cultura.
- Los relacionados con temas de los grupos de interés.
- Riesgos de empresa.

- Y los demás que se determinen previamente.

### **Funciones del Comité de Gerencia**

1. Asesorar a la Gerencia en todos los temas clave de la organización para la toma de decisiones.
2. La toma de decisiones colectivas que conduzcan a:
  - La definición y el seguimiento del proceso estratégico de la empresa.
  - Impulsar el desarrollo de la gestión integral, mediante el seguimiento a la gestión del desempeño de los procesos, al logro de la estrategia mediante la vigilancia de sus indicadores, y el desarrollo de las competencias de las personas.
  - La determinación de políticas y algunos lineamientos que orienten el cumplimiento de la estrategia alrededor del desempeño de los procesos y garantizar la consistencia y coherencia de las decisiones con estas políticas y lineamientos vigentes en la organización.
3. Ser el vehículo de interrelaciones entre los diferentes negocios de la Empresa, y facilitar que sus integrantes interactúen entre sí en el seno de este Comité para que se tomen las decisiones que puedan relacionarse entre sí.

### **Responsabilidades Clave – Decisiones**

Los integrantes del Comité de Gerencia deberán participar activamente en la discusión y toma de decisiones de las diferentes temáticas que se lleven a su conocimiento, recibiendo, gestionando y enviando las respuestas a las solicitudes que se le eleven.

1. Asesorar a la Gerencia en todas las propuestas y los proyectos.
2. Definir políticas y estrategias para el desarrollo organizacional.
3. Evaluar la gestión de las áreas, así como los resultados de la compañía.
4. Aprobar el plan de trabajo del Comité de Gerencia.
5. Analizar y responder los informes de auditoría (independientes o no) que se realicen en la empresa.
6. Otras responsabilidades que el Presidente del Comité decida llevar a esta instancia.

### **Responsabilidades sobre la gestión integral:**

El comité de Gerencia deberá:

1. Establecer directrices generales para el sistema de gestión integral.
2. Comunicar la política y los objetivos del Sistema de Gestión Integral y asegurarse que las responsabilidades están definidas y comunicadas dentro de la Empresa.

3. Sesionar al menos una vez al año para realizar formalmente revisión por la dirección.

### **GRI:102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informe de sostenibilidad**

#### **Responsabilidades de reporte:**

- *Los informes que se elevan a la Junta Directiva.*
- *Las actas de las sesiones del comité.*
- *Validación de contenidos asociados al informe de sostenibilidad:* Para la elaboración del informe de sostenibilidad de CHEC el Gerente General y el Comité de Gerencia revisan y aprueban la memoria de sostenibilidad de la organización y aseguran que todos los aspectos materiales queden reflejados. Previamente, y de acuerdo con la planeación de la elaboración del informe de sostenibilidad, al interior de las áreas se definen roles de validadores (Jefes de área/Subgerentes), consolidadores (profesionales de las áreas) y proveedores de información (los cargos que sean requeridos), quienes preparan toda la información de acuerdo con los criterios definidos para ser entregados en los tiempos establecidos.

Una vez validado por el Comité de Gerencia, el Informe de gestión de la Gerencia General y la Junta Directiva (que hace parte integral del informe de sostenibilidad), se somete a consideración y aprobación de la Junta Directiva.

#### **Responsabilidades de seguimiento y verificación:**

El auditor verificará el cumplimiento de los compromisos asumidos por los miembros integrantes y consignados en las actas.

#### **Conformación del Comité de Gerencia 2018:**

El Comité de Gerencia presentó un cambio en su conformación, dado el traslado de Carlos Alberto Quiroz Guarín al Área de Gestión Operativa como Director de Proyecto y el encargo de Juan Carlos Palacio Ramírez como Jefe Encargado del área de generación a partir del 1 de noviembre de 2018.



<b>Conformación del Comité de Gerencia 2018</b>				
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo dentro de la empresa</b>	<b>Cargo dentro del Comité</b>	<b>Tipo de participación</b>
1	John Jairo Granada Giraldo	Gerente General	Presidente del Comité	Miembro permanente
2	Yaneth Cristina Rodríguez	Jefe Área Asuntos Legales y Secretaria General	-	Miembro permanente
3	Martha Libia Castaño Tovar	Subgerente Distribución	-	Miembro permanente
4	Luis Eduardo Arango Sánchez	Subgerente Subestaciones y Líneas	-	Miembro permanente
5	Sandra Raquel Forero Vega	Auditora	Auditor del Comité	Miembro permanente
6	Carlos Alberto Quiroz Guarín	Jefe de Área Generación hasta 31 de octubre de 2018	-	Miembro permanente
6	Juan Carlos palacio Ramírez	Jefe de área Generación	-	Miembro permanente
7	Mauricio Arango Cardona	Jefe de Área Gestión Operativa	-	Miembro permanente
8	Doralba Rivera González	Jefe de Área Finanzas	-	Miembro permanente
9	Carolina Aristizabal Arias	Jefe de Área Servicios Corporativos	-	Miembro permanente
10	Jimena Jaramillo Jaramillo	Jefe de Área Suministros y Soporte Administrativo	-	Miembro permanente
11	Gonzalo Jaramillo Hoyos	Jefe de Área Gestión Comercial	-	Miembro permanente
12	José William Calle Flórez	Jefe de Área Proyectos	-	Miembro permanente
13	José Urbey Gómez Salazar	Líder Equipo de Trabajo Planificación y Gestión T&D	Secretario del Comité	Miembro invitado
14	Catalina Arboleda Ramírez	Líder de Equipo de Comunicaciones	-	Miembro invitado

**Roles definidos dentro del Comité de Gerencia:**

Los participantes deberán asumir los siguientes roles, los cuales pueden darse por un tiempo y luego ser rotativos:

- **Presidente:** Durante la reunión optimiza el uso del tiempo mediante la dirección de la participación de los asistentes. Asimismo, mantiene el foco de la reunión. El Gerente, con el apoyo de la profesional de Comunicaciones redactará un breve comunicado, cuando sea necesario, de las principales decisiones tomadas que deban difundirse a otras audiencias dentro de la compañía. Gerente General.
- **Secretario:** Es la persona encargada de la definición de la programación anual y de la citación de las reuniones, preparar la agenda, elaboración del acta del comité. Líder de Planificación.
- **Control:** Es la persona encargada de hacer el seguimiento, verificación y control de los pendientes del comité. Auditor.

### **GRI:102-33 Comunicación de preocupaciones críticas**

El mecanismo utilizado para abordar los temas más importantes surgidos en la gestión a la Gerencia es el orden del día el cual obedece al plan anual del comité de gerencia, cronograma que es elaborado y aprobado por este órgano a inicios del año, en el cual con anticipación se establecen los temas generales a tratar con unos temas específicos en su interior: sesión de junta directiva, definición orden del día junta directiva, revisión temas de junta directiva, comité de auditoría, revisión temas comité de auditoría, estados financieros, ejecución presupuestal, costos gastos, presentación de presupuesto de rentas y gastos de la vigencia, gestión de costos por negocio, CMI de los negocios en QuickScore, inversiones, ejecución presupuestal, contratación, espacio para tratar temas de subgerencias / áreas, ejecución de proyectos, informes relacionamiento con GI, plan de auditoría, gestión integral de riesgos estratégicos y de procesos, plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, seguimiento análisis riesgos corrupción, gestión de activos, gestión de inmovilizados y baja rotación, avance gobierno en línea GEL, avance de los planes mejora y de acción de las auditorías internas externas y de entes externos, y la revisión de los pendientes del comité de gerencia.

Dentro de los temas que se desarrollan en las sesiones de comité de gerencia, se abordan asuntos relacionados con la gestión de la organización y todos aquellos que de una forma u otra pueden impactar los resultados económicos, sociales y ambientales.

### **GRI:102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno**

## **Capacitación Comité de Gerencia:**

En el transcurso del año, el comité de gerencia participó (en forma conjunta y algunos de los miembros de forma independiente), en formación en temas relacionados con los asuntos económicos, sociales y ambientales. Continuando con el programa de desarrollo de liderazgo alineado con la Escuela de líderes de Grupo EPM, con el Comité de Gerencia se trabajó en redes colaborativas en el marco de la biología cultural, dando despliegue al modelo de desarrollo de EPM y realizando acompañamiento individual a jefes y líderes involucrados en la escuela de liderazgo. En sesiones de trabajo del comité de gerencia y a través de Firmas especializadas en algunos temas, se desarrolló lo relacionados con: el aporte de la empresa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, responsabilidad social empresarial –RSE; otros temas relacionados con la gestión regulatoria fueron abordados por profesionales del Núcleo Corporativo de Grupo EPM y de CHEC, que tienen como responsabilidad realizar dicha gestión para todas las empresas en el Grupo EPM y para cada uno de los negocios (generación, comercialización y transmisión distribución de energía), en este año 2018 se trabajó en forma especial en la nueva metodología del componente Distribución de la estructura tarifaria, de acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018; de igual forma a lo largo del año, se participó en congresos y seminarios realizados en Colombia y América Latina relacionados con temas de gestión de la empresa y participación en mediciones como el ISCAL desarrollado por la CIER.

## **GRI:102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno**

### **Evaluación Gerente de CHEC año 2019**

La Junta Directiva de la Empresa, realizó la evaluación de la Gestión del Gerente correspondiente al período 2019, en la sesión No. 683 del 17 de febrero de 2020.

De acuerdo con los procedimientos establecidos de Gobierno Corporativo se hace la evaluación el Gerente General de la empresa en cuanto al cumplimiento de las 13 metas establecidas en los indicadores de los objetivos del cuadro de mando integral, donde se destacan 10 indicadores excedidos de su meta, uno cumplido y dos no cumplidos referentes al SAIDI y el SAIFI objetos de conversación entre la Junta y la gerencia.

En esta evaluación se incluye como una de las metas, la valoración del estilo gerencial, medido a través de la calificación de 17 personas (1 vicepresidente, 5 miembros de junta directiva y 10 colaboradores), donde calificaron 10 actuaciones, alcanzando el resultado del nivel 3, que se describe como actuaciones de nivel superior que le permiten al Gerente “ser un líder ejemplificante en el Grupo EPM”, haciendo extensivo las felicitaciones por los resultados logrados al equipo Directivo.

La valoración general del Gerente evidencia una tendencia ascendente con relación a la línea de tiempo evaluada.

La Junta Directiva resalta del Doctor Jhon Jairo Granada Giraldo que es un directivo con una visión estratégica alta, sensible a las condiciones del entorno y las sabe introyectar en la organización para promover cambios. Centra su liderazgo en la creación de un propósito común y en el empoderamiento de su equipo, promoviendo la construcción colectiva y el respeto por la diferencia. Proyecta seguridad y tiene un relacionamiento empático, cálido y efectivo. Ha logrado generar sinergias importantes en el trabajo con los actores relevantes del territorio, convirtiendo a CHEC en un eje dinamizador del entorno donde opera. Se preocupa por las nuevas tendencias del negocio y está pendiente de las capacidades de su gente para potencializarlas de acuerdo con las necesidades.

El Gerente participó en la charla de retroalimentación, que hiciera la Junta Directiva, en la cual además de destacar las fortalezas que el gerente deberá continuar potenciando en pos de su crecimiento profesional y el logro de los objetivos empresariales, se plantearon también las oportunidades de desarrollo.

### **Resultados de la evaluación**

**Perspectiva generación de valor:** Excedió los resultados esperados en EBITDA y Utilidad.

**Perspectiva de clientes y mercados:** Se excedió en el cumplimiento de la meta de calidad en la atención al cliente. No se cumplió con los indicadores relacionados con la calidad en el servicio (SAIDI Y SAIFI).

**Perspectiva operaciones:** En la meta de gestión cartera el indicador de clientes morosos se excedió y se cumplió con el indicador de participación cartera; en las metas de control de pérdidas, riesgos laborales e inversiones en infraestructura, se excedió el cumplimiento de estos indicadores.

**Perspectiva de aprendizaje y desarrollo:** En el indicador de estilo gerencial la Junta Directiva considera que es un líder ejemplificante en el grupo EPM, haciendo extensivas las felicitaciones por los resultados logrados al equipo directivo.

Perspectiva	Alineación con Objetivos Estratégicos	Meta	Indicador	CHEC 2019				
				Peso	META	EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO	
Generación de Valor	Incrementar el valor para los Grupos de Interés	Cumplimiento de objetivos financieros EBITDA	EBITDA (Millones \$)	META 1	25%	\$ 242.132	\$ 251.606	EXCEDE
	Incrementar el valor para los Grupos de Interés	Cumplimiento de objetivos financieros Utilidad Neta	Utilidad Neta (Millones \$)	META 2	15%	\$ 118.586	\$ 123.470	EXCEDE
Clientes y mercados	Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad	Calidad en la Atención al Cliente	Quejas	META 4 Cada indicador pesa el 50%	10%	1,35	1,01	EXCEDE
			Reclamos	3,50		3,08	EXCEDE	
	Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad	Calidad del Servicio	SAIDI	META 5 Cada indicador pesa el 50%	15%	28,90	29,49	NO CUMPLE
			SAIFI	24,11		27,88	NO CUMPLE	
Crear en mercados y negocios	Gestion Cartera	Clientes morosos	META 6 Cada indicador pesa el 50%	10%	1,87%	1,61%	EXCEDE	
Asegurar el flujo de caja requerido		Participación Cartera	17,67%		7,21%	CUMPLE		
Operación	Evaluar y gestionar la seguridad operacional	Control Pérdidas	Indicador Pérdidas del OR	META 7 Cada indicador pesa el 50%	5%	8,27%	7,52%	EXCEDE
			Energía recuperada (GWh-año)	12,97		14,20	EXCEDE	
	Evaluar y gestionar la seguridad operacional	Riesgos Laborales	Índice de lesiones incapacitantes ILI	META 8	5%	0,34	0,31	EXCEDE
	Optimizar el desarrollo de los proyectos	Inversiones en Infraestructura	Inversiones (Millones \$)	META 9	10%	\$ 45.740	\$ 60.406	EXCEDE
Aprendizaje y Desarrollo	Desarrollar las capacidades organizacionales	Estilo Gerencial	Estilo Gerencial	META 10	5%	Cumple		

100%

### Cuadro de Mando Integral y metas del Gerente para el año 2019.

**En la evaluación de las actuaciones del Gerente la Junta manifiesta:** Todas las actuaciones obtuvieron resultados superiores con relación al 2018. Se observa que es un líder inspirador y que tiene un buen relacionamiento con los grupos de interés y apoya lo dicho por sus colaboradores.

Con base en lo anterior, la Junta manifestó:

De conformidad con la aprobación del informe de evaluación de la gestión del Gerente se evalúan 9 objetivos de desempeño, destacándose como resultados la calificación de nivel superior en la actuación estilo gerencial, en los demás indicadores que vinculan los resultados de la Gerencia con el Equipo Directivo, el resultado tiene una tendencia al exceder el cumplimiento de la meta de objetivos de desempeño acordados para la anualidad.

### Evaluación del desempeño:

La empresa realizó el despliegue del ciclo de gestión del desempeño de las personas del Grupo EPM a todos los trabajadores de la empresa, y se establecieron compromisos de desempeño a todos los trabajadores con contrato directo; el despliegue y establecimiento de los compromisos de desempeño de los trabajadores se hizo con base en los del Gerente General, que le fueron establecidos por la Junta Directiva a través del aplicativo HCM - Human Capital Management.

Los compromisos están basados en los indicadores estratégicos del Cuadro de Mando Integral –CMI de CHEC Grupo EPM y de acuerdo con las metas establecidas para cada una de las filiales, las cuales están alineadas con los temas materiales y los retos de estos mismos establecidos al interior de Grupo EPM CHEC, así mismo se desarrolla la alineación alrededor de los ODS.

Los compromisos de desempeño fueron establecidos en forma de despliegue y teniendo en cuenta metas grupales e individuales ciclo que se cerrará en el mes de febrero de 2019, una vez se tengan todas las mediciones del año.

### **Evaluación del comité de Gerencia:**

Para el Comité de Gerencia se programaron 49 sesiones y se desarrollaron 44 en el transcurso del año 2019, de cuatro horas laborales en promedio, en las cuales se trataron temas de cada uno de los negocios y de las áreas habilitadoras, asociados los temas a los macro procesos definidos para la Empresa. Para el desarrollo de las sesiones se contó con el cuórum para atender el orden del día preparado con antelación y de acuerdo con el cronograma anual, para cada una de las 44 sesiones; de estas sesiones se generaron, aprobaron y firmaron las respectivas actas y se tienen los documentos soportes (presentaciones en Power point e informes), que entregaron las personas una vez realizaron su exposición en la sesión del comité que correspondía; todo lo anterior cuenta con repositorio de información en el software denominado sistema de gestión integral - SGI en el mecanismo de integración comité de gerencia, al cual tienen acceso cada uno de los 14 participantes del comité. Las actas originales impresas con sus firmas son custodiadas por el Área Asuntos Legales y Secretaria General de CHEC y en medio magnético son distribuidas en PDF.

### **GRI:102-35 Políticas de remuneración**

### **GRI:102-36 Procesos para determinar la remuneración**

### **GRI:102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración**

### **Remuneración Comité de Gerencia:**

La retribución del comité de gerencia es fija y aplica de acuerdo con el tipo de salario que devengan los trabajadores que en éste participan, es decir, salario básico integral o salario básico. El valor global pagado por la empresa a los miembros del comité de gerencia durante el año 2019 ascendió a la suma de COP 2.619,45 millones.

El equipo directivo recibe como compensación una remuneración fija, que para el caso de las personas que devengan salario básico, incluye los beneficios pactados en la Convención Colectiva de Trabajo.

La persona mejor pagada del año 2019 devengó 6.33 veces más que el promedio devengado por todos los trabajadores durante el mismo año.

En CHEC no existe retribución variable, ni otro tipo de incentivos o beneficios.

Para el caso de las pensiones, no se conceden beneficios adicionales a los establecidos en la legislación vigente.

En este momento en CHEC la retribución de los cargos no se tiene asociada al desempeño, ni se tiene compensación variable.

A la fecha y con ocasión del acuerdo 01 de 2005, la empresa no reconoce pensiones de jubilación y las mismas son reconocidas por las administradoras de pensiones, de acuerdo con la normatividad que regula la materia y basados en los requisitos que se exigen en cuanto a edad y semanas cotizadas.

Para los trabajadores que tuvieron contrato de trabajo vigente al 9 de enero de 2015, tendrán derecho a una indemnización por despido sin justa causa, equivalente a la tabla de indemnización legal vigente que le aplique al trabajador, más un 40%. A los trabajadores que no cumplen este requisito, se les aplica la indemnización de las tablas legales vigentes.

No se reconoce retribución en acciones ni primas a la contratación.

El incremento porcentual del año 2019 de los salarios de todos los trabajadores vinculados directamente con la empresa a través de la modalidad de contrato a término fijo o indefinido e independientemente del tipo de salario (integral u ordinario), fue del 6%.

#### **GRI:102-38 Ratio de compensación total anual**

La persona mejor pagada del año 2019 devengó 6.33 veces más que el promedio devengado por todos los trabajadores durante el mismo año.

#### **GRI:102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual**

El incremento porcentual del año 2019 de los salarios de todos los trabajadores vinculados directamente con la empresa a través de la modalidad de contrato a término fijo o indefinido e independientemente del tipo de salario (integral u ordinario), 6%.

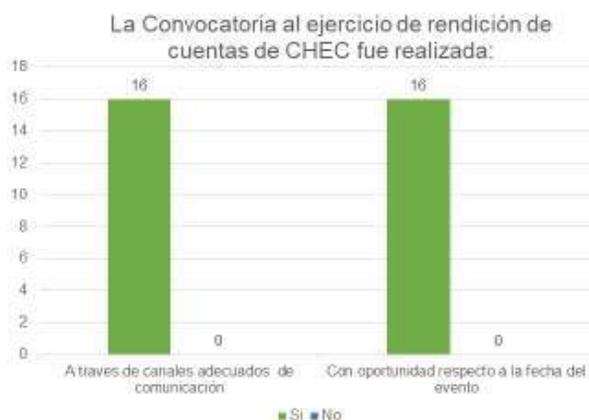
### **MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO IMPLEMENTADOS PARA LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CHEC**

Con el fin de brindar información oportuna al Grupo de Interés Dueños, CHEC tiene como estrategia la publicación en la página WEB de toda la información de interés para los Accionistas y los miembros de Junta Directiva, tales como: composición accionaria, estatutos sociales, código de gobierno corporativo, manual de conflictos de interés, informes de sostenibilidad, estados financieros, hojas de vida, entre otros.

En la reunión ordinaria de la Asamblea de Accionistas se presenta un informe detallado de la gestión de la Junta Directiva y la administración de la empresa, a través del Informe de Sostenibilidad, y los estados financieros con sus notas, debidamente dictaminados por el revisor fiscal.

De otra parte, CHEC durante el 2019, implementó la estrategia de envío del certificado de Acciones con su valor nominal e intrínseco, a todos los accionistas de manera mensual, lo cual ha sido de buen recibo de su parte, ya que estos certificados les permiten mantener su información financiera en inversiones completamente actualizada.

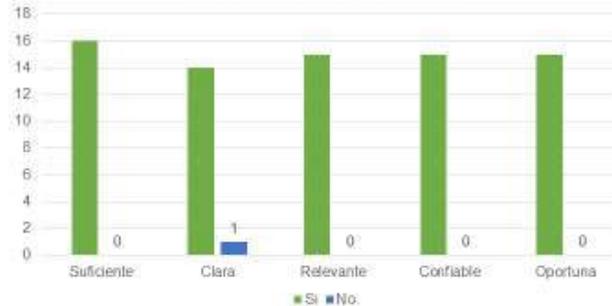
Asimismo, se realizó una encuesta a los asistentes a la Asamblea de Accionistas, con el fin de evaluar el Informe de Sostenibilidad entregado al Grupo de Interés Dueños, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:



El 100% de los encuestados considera que el informe de sostenibilidad cuenta con canales de comunicación adecuados, además de ser oportuno respecto a la fecha del evento



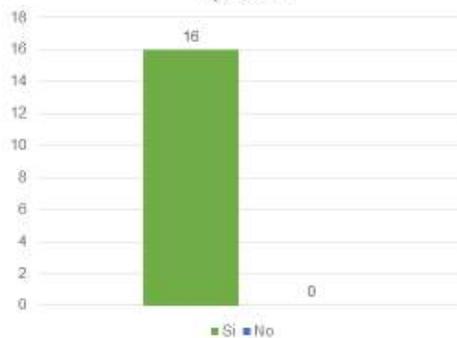
Considera que la información presentada y entregada en el espacio de rendición de cuentas de CHEC sobre la gestión económica, ambiental y social de la empresa fue:



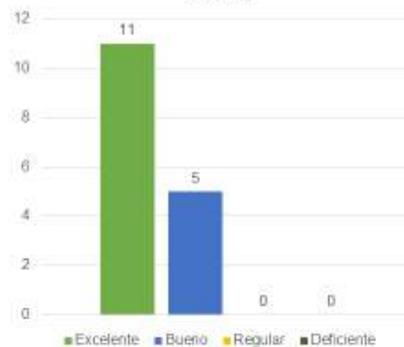
La información presentada es positivamente valorada, percibiéndose como confiable, oportuna, suficiente, clara y relevante



Considera que el ejercicio de rendición de cuentas de CHEC, permitió la participación de los asistentes, otorgando espacios para preguntas y dando respuesta clara a las inquietudes



En General como califica el ejercicio de rendición de cuentas CHEC



El público encuestado está completamente de acuerdo con el espacio generado para preguntas y dar solución a estas. Además de una calificación del ejercicio con un 68,75% de Excelente y 31,25% Bueno



No obstante, la anterior recomendación, en la citación a la Asamblea General de Accionistas, se informa que todos los documentos a que alude el Artículo 446 del Código de Comercio, se ponen a disposición de los accionistas con 15 días de antelación a la reunión, para garantizar el derecho de inspección que les asiste.

De igual forma, para garantizar la entrega oportuna de la información para la toma de decisiones por parte de los miembros de Junta Directiva, CHEC cuenta con un aplicativo

denominado SGI, al cual tienen acceso todos los miembros de este órgano directivo. El aplicativo permite publicar con la debida antelación la convocatoria a las sesiones, el orden del día, el documento soporte de las solicitudes de autorización y los informes. Esta información se pone a disposición de los miembros de la Junta Directiva, para su análisis y estudio, con ocho días de anticipación a la respectiva sesión. El SGI permite que los miembros de la Junta Directiva realicen comentarios y planteen inquietudes y observaciones sobre la información puesta a su disposición, los cuales son notificados por el aplicativo en forma inmediata a los responsables para su atención.

A continuación, se presenta una relación de los mecanismos de relacionamiento con los órganos de gobierno de la empresa durante el año 2019:

<b>Mecanismos</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Reuniones Asamblea General de Accionistas	Anual	1	1	1
Encuesta de Evaluación de Rendición de Cuentas	Anual			1
Informe Ejecutivo a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1
Informe de Sostenibilidad	Anual	1	1	1
Reuniones Junta Directiva*	Cuando la Junta Directiva lo juzgue conveniente	13	11	11
Cronograma anual de Junta Directiva	Anual	1	1	1
Informes para Junta Directiva	Bimestral	11	13	13
Reuniones del Comité de Gerencia	Semanal	45	41	44

\*Incluye las decisiones tomadas mediante el mecanismo de voto por escrito establecido en el artículo 20 de la Ley 222 de 1995.

### **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD CHEC 2019**

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

#### **Políticas empresariales**

A su vez CHEC ha adoptado para el desarrollo de su gestión las siguientes políticas, las cuales han sido difundidas e incorporadas en el desarrollo de los procesos organizacionales y el actuar de sus empleados (Gente Chec):

### **Política de gestión integral CHEC**

CHEC comprometida con sus grupos de interés en la generación de valor social, económico y ambiental, y con la mejora continua de la Gestión Integral, ofrece el servicio de energía eléctrica a través de su talento humano competente, contribuyendo al desarrollo humano sostenible y acogiendo directrices de tipo legal e iniciativas voluntarias.

## **Son lineamientos de esta política**

### **1. Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con los grupos de interés**

La gestión del relacionamiento con los grupos de interés debe basarse en principios de transparencia, corresponsabilidad, respeto y mutuo beneficio, promocionando la participación, de tal manera que se mantengan y se fortalezcan vínculos positivos y relevantes en el tiempo.

### **2. Universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable**

Las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial deberán apuntar a la universalización del servicio, tanto en acceso como en comparabilidad; y al apalancamiento del desarrollo para generar capacidades, ingresos y prosperidad. La priorización de las actuaciones deberá considerar criterios de sostenibilidad.

### **3. Seguridad y Salud en el Trabajo**

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

### **4. Gestión ambiental integral:**

Incentivar prácticas ambientales según las posibilidades tecnológicas y económicas de la organización, orientadas a la prevención de la contaminación y al uso racional de los recursos; que cumplan la legislación ambiental y los convenios voluntarios, fortalezcan una cultura ambiental en los grupos de interés y propicien su participación, de manera que se mejore y comunique el desempeño ambiental y se adopten acciones frente a cambio climático.

### **5. Prestación del servicio con calidad:**

La Organización prestará su servicio con eficiencia, eficacia, efectividad, seguridad y transparencia, comunicando a los grupos de interés los resultados de la gestión empresarial.

### **Otras políticas aprobadas por la Junta Directiva de CHEC:**

Durante el año 2019 la Junta Directiva no realizó aprobaciones de nuevas políticas para la empresa.

El Comité de Gerencia durante el año 2019, aprobó las siguientes políticas:

- Relacionamiento con el grupo de interés Estado, aprobada en la sesión del 17 de mayo de 2019.
- Revelación de Información, aprobada el 9 de agosto de 2019.

[https://www.chec.com.co/Portals/0/Políticas\\_CHEC\\_20-08-2019.pdf](https://www.chec.com.co/Portals/0/Políticas_CHEC_20-08-2019.pdf)

## **GESTIÓN REGULATORIA CHEC**

Principales aspectos regulatorios gestionados por CHEC en 2019

### **Actividad regulatoria año 2019**

Como parte de la gestión comercial, en el equipo Comercial T&D se realizó en el año 2019 un seguimiento regulatorio, el cual consiste en identificar aquellas resoluciones que impactan directamente el negocio y llevarlo a su implementación de acuerdo como corresponda.

Se continuó dando aplicación a la regulación del mercado de energía mayorista de las actividades de distribución- comercialización; así mismo se gestionó al interior de la empresa la aplicación de la regulación expedida durante el año y la atención de solicitudes de los entes de regulación y vigilancia

De las resoluciones que entraron en vigencia en el año 2019 se resaltan:

- **Resoluciones CREG 077 y 157 de 2019: Aprobación de variables para cálculo de ingresos y cargos asociados a la actividad de distribución del mercado CHEC**

En el mes de julio se publica por parte de la CREG la resolución 077 de 2019 mediante la cual se aprueban las variables necesarias para el cálculo de los ingresos del operador de red CHEC conforme a lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018, al contenido de la resolución se le interpuso recurso de reposición ante el regulador con el fin de realizar correcciones en algunas variables e inclusión de activos que no fueron considerados.

En el mes de diciembre se publica por parte de la CREG la resolución CREG 157 mediante la cual se resuelve el recurso de reposición que había presentado CHEC y quedan en firme las variables mediante las cuales se calcula el ingreso para el nuevo periodo regulatorio. La resolución quedó firme el día 17 de diciembre y empieza su aplicación para CHEC en el mes de enero de 2020.

- **Resolución CREG 080-2019: Reglas de comportamiento de agentes del mercado**

La comisión publicó la resolución CREG 080 de 2019, en la cual se establecen las reglas generales de comportamiento de mercado para agentes que desarrollen actividades de servicio públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible. Como aplicación de la regulación, se definió un plan de trabajo al interior de la organización con el fin de hacer los ajustes necesarios y dar cumplimiento a los fines regulatorios.

En cumplimiento del artículo 25 de esta resolución, Chec publicó la declaración de cumplimiento y adhesión de las reglas de comportamiento. Así mismo ha venido ajustando y publicando, los procedimientos relacionados con la prestación del servicio.

- **Plan nacional de desarrollo – Ley 1955 de 2019**

A través de esta Ley se aprobó el plan de desarrollo en el cual se sientan las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Esta ley tiene aspectos que asocian su aplicación en el sector de eléctrico y específicamente las actividades de Comercialización y Distribución de energía eléctrica. Entre las gestiones desarrolladas al interior de la organización para dar cumplimiento a la Ley se encuentran:

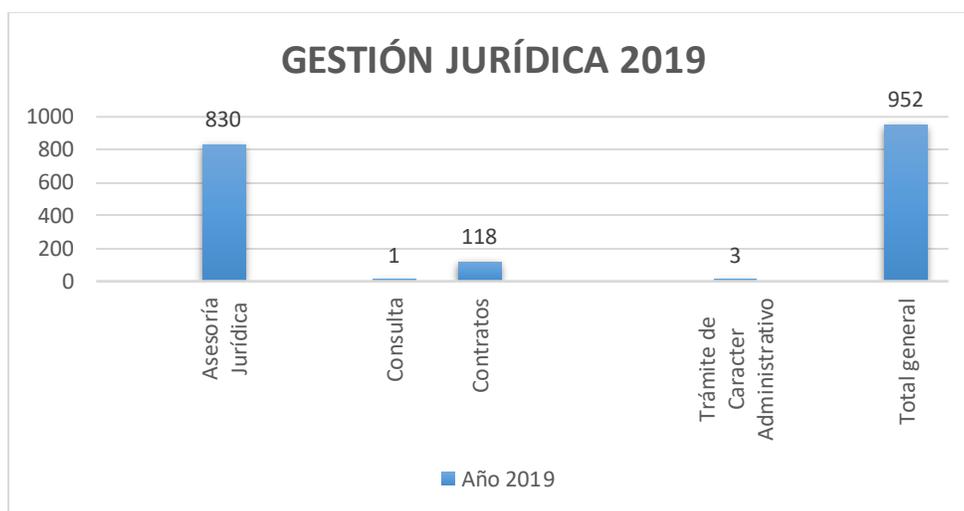
- Desde el mes de noviembre se está facturando a los usuarios atendidos por el comercializador la sobretasa al servicio de la energía, creada en el artículo 313 de la Ley 1955 de 2019 y reglamentada mediante Resolución SSPD 20191000035615.
- La resolución CREG 198 de 2019 da cumplimiento al artículo 297 de la Ley 1955 en relación con la aplicación de los subsidios a los usuarios de estratos 1 y 2. Esta resolución está vigente hasta el 31 de diciembre de 2020.
- El artículo 296 de la Ley 1955 Diversificación de la matriz energética, determinó que los agentes comercializadores están obligados a cubrir entre el 8 y el 10% de su demanda a través de los mecanismos de compra que la regulación establezca y cuyas fuentes de energía provengan de fuentes no convencionales de energía renovable. En virtud de esta actividad, se gestionaron compras de energía de largo plazo, a través del mecanismo de subasta de energías renovables no convencionales llevado a cabo en el país.

## Acciones jurídicas CHEC 2019

### Asesoría jurídica brindada a los procesos

Desde la Secretaría General se continúa con la participación en la actualización y revisión permanente de los documentos relacionados con la Ley de Transparencia, Protección de Datos Personales y Plan Anticorrupción.

Es importante anotar que durante el año se registraron en el sistema de gestión jurídica – MAYA, 952 solicitudes de apoyo jurídico y consejería legal (asesoría jurídica, consultas, contratos y trámites administrativos), las cuales se discriminan en la siguiente gráfica. Se aclara que en este reporte no se incluyen temas relacionados con gestión judicial, reclamaciones extracontractuales de terceros, conciliaciones y derechos de petición.



Desde la secretaría general, con las metas de desempeño se fijan las metas de cumplimiento en cuanto a la gestión jurídica, y el soporte de dichas mediciones es el aplicativo MAYA.

Anualmente se aplica una encuesta para medir la satisfacción en estos resultados con los clientes internos de la empresa, habiéndose obtenido para 2019 un promedio de satisfacción del 95,40%, lo cual se midió con los siguientes indicadores, el cual representa el histórico de las encuestas realizadas:

	Resultados 2017	Resultados 2018	Resultados 2019
Trato Cálido	91.80%	96.63% ▲	96.72% ▲
Solución clara y comprensible	100%	95.45% ▼	98.36% ▲
Presenta alternativas	96.72%	91.01% ▼	95.08% ▲
Oportunidad	93.44%	89.88% ▼	90.16% ▲
Promedio	95.49%	93.24% ▼	95.40% ▲

### GRI:419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

#### Acciones Jurídicas en materia laboral en CHEC

Reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales	2017	2018	2019
	Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto de la memoria	6	0
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	3	0	0
Número de quejas pendientes por decisión	3	0	0

Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical			
Tipo de Reclamaciones	2017	2018	2019
Numero de querellas presentadas	6	7	1
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	3	4	0
Pendiente de decisión	3	3	1*

Nota: De las querellas pendientes de decisión del año 2018, las mismas fueron archivadas en razón al desistimiento que realizaron las partes producto de la negociación de la convención colectiva 2018-2021.

Procesos Laborales	Resultados 2017	Resultados 2018	Resultados 2019
Iniciados en contra de CHEC S.A E.S.P	29	47	53
Iniciados por CHEC S.A.E.S.P	0	0	1

### Reclamaciones laborales en la cadena de suministro

Mecanismos de Reclamación en materia de prácticas Laborales	2017	2018	2019
a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.	2	2	4
b. Indique cuántas de las reclamaciones: Sé abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	1	2	4
c. Indique el número de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	1	0	0

### GRI:206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

En el año 2019 no se presentaron demandas por competencia desleal, práctica monopolística o contra la libre competencia.

**GRI:416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios**

Durante el año 2019, la empresa no fue multada ni sancionada por ninguna autoridad. La empresa ha dado cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.

<b>Indicador</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	6	3	6
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de CHEC	5	3	4
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	0	0	1
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	1	1	1
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	408	409	320
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor de CHEC.	237	213	203
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	166	196	116
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	563	476	356
Número de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos).	0	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por otros entes).	0	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP millones).	0	0	0
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearón una multa o castigo	0	0	0
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearón una amonestación	0	0	0
Número de incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios	0	0	0

En diciembre 2019 fuimos sancionados con SAP por parte de la SSPD, pero la sanción no fue pecuniaria (multa) sino solo en grado de amonestación.

Es de anotar que, si bien no se presentaron sanciones o multas por incumplimiento normativo por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, durante el año 2019, se dio inicio a una investigación administrativa por presunto incumplimiento del art. 136 de la ley 142 de 1994 y el numeral 11.2.4.3 del anexo general de la resolución CREG 097 de 2008, frente a la cual se presentaron los respectivos descargos y los alegatos de conclusión y se está a la espera de la decisión.

<b>Reclamaciones sobre impactos sociales</b>			
<b>Tipo de reclamaciones</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Derechos de petición (información - aplicación principio de precaución)	2013	55	34
Acciones de Tutela	71	65	96
Acción Popular	1	6	5
Responsabilidad Civil Extracontractual (Reclamaciones)	43	33	36
Responsabilidad Civil Extracontractual (Conciliaciones prejudiciales)	15	7	9
Reparación Directa	11	3	2
Responsabilidad Civil Contractual	0	1	0
Acción de Grupo	0	0	0

Para el año 2019, las peticiones de información general con corte a diciembre, fueron 28.176

### **GRI:307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental**

<b>VALOR MONETARIO DE SANCIONES Y MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL COP MILLONES</b>			
<b>Indicador</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número de sanciones no monetarias.	0	0	1
Valor monetario total de las sanciones significativas (COP millones)	0	0	0

Si bien no se tuvieron multas o sanciones originadas en procedimientos sancionatorios ambientales durante el año 2019, se tuvieron en curso los siguientes procesos sancionatorios, en el cual la Empresa adelantó la defensa respectiva, y obteniéndose para el caso de Monteleón la cesación del procedimiento en favor de CHEC:

Autoridad ambiental	Causa de la investigación	Lugar de ocurrencia de los hechos	Fecha de ocurrencia	Descripción de los hechos	Estado de la investigación
CORPOCALDAS	Daño Ambiental	Palo Negro, Manizales Caldas.	28/10/2016: Fecha del concepto técnico que determino las conductas constitutivas de infracción ambiental.	El 14 de octubre de 2016 se realiza visita técnica al predio ubicado sobre la vía de conduce de Bosques de Encenillo a Palo Negro, propiedad de la constructora Inversiones Palo Negro, donde se observa la tala rasa de un GUADUAL de aproximadamente 500 m2. No se contaba con permiso de aprovechamiento forestar. La constructora refiere en distintos oficios que funcionarios de CHEC realizaron la tala.	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de Corpocaldas.
ANLA	Incumplimiento Obligaciones Ambientales	Plantas de Generación, Chinchiná Caldas	20/12/2017: Fecha del Auto de Inicio del Procedimiento Sancionatorio	1. Hecho Presunto: Por no presentar la caracterización de la totalidad de los vertimientos realizados al interior de la Central Hidroeléctrica San Francisco- Chinchiná Caldas, de acuerdo con lo establecido en 1. Presunta infracción a la Resolución 0631 de 2015 - Manejo de aguas residuales generadas en las áreas de bocatomas, campamentos, talleres y casinos 2. Presunta infracción de la Resolución 0222 de 2011, por no	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de ANLA

				presentar el inventario de PCB's	
<b>CORPOCALDAS</b>	Daño Ambiental	Monteleón, Manizales Caldas	21/01/2019: Fecha del Auto de Inicio del Procedimiento Sancionatorio	Acciones presuntamente constitutivas de infracción ambiental en el área de interés ambiental montealeón del Municipio de Manizales, relacionadas con la tala de 7 helechos arbóreos	Se emitió la Resolución No. 2019-2910 del 25 de Nov de 2019, ordenó la cesación del procedimiento sancionatorio

**GRI:417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.**

Para el año 2019, se presentaron dos casos de incumplimiento. Un Silencio Administrativo Positivo, declarado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con una amonestación para la empresa y otro, declarado en sede de empresa por solicitud del usuario. El primero se originó en que no se envió la citación a notificación personal de un reclamo dentro del término que exige la normatividad y el segundo en que se envió la citación a una dirección diferente a la autorizada por el cliente.

**GRI:102-2 Actividades, Marcas, productos y servicios.**

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

**GRI:417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing**

No se presentaron para 2018 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con:

- La privacidad de los clientes
- Mercadotecnia y Marketing
- Comunicación y publicidad

**GRI:418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**

En el año 2019 se recibieron 2 reclamaciones relacionadas con protección de datos personales y no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Frente a las reclamaciones recibidas se hizo el análisis de las causas en el comité oficial de protección de datos personales y se dio respuesta oportunamente a los titulares de la información.

**GRI:EU25 Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes**

<b>Accidentes en la prestación del servicio - (Cantidad o número)</b>			
<b>Concepto</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Accidentes a: personas quemadas por accidentes eléctricos	12	9	7
Accidentes b: muertes por accidentes	0	1	3
Personas accidentadas por otros conceptos	2	0	3
<b>Accidentes c: personas accidentadas</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>13</b>
<i>Fuente: Vicepresidencia Transmisión y Distribución Energía</i>			

**Canales de atención oficiales para presentar PQR:**

Los canales de atención son los distintos medios por los cuales los clientes y usuarios pueden presentar PQR ante la empresa:

- **Presenciales:** A través de las 40 oficinas de Atención a Clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- **Escritos:** Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.

- **Virtuales:** A través de la página Web <http://www.CHEC.com.co/>, módulo para presentación de PQR en <https://www.CHEC.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios>, asesor virtual (chat asistido) y Chatbot LUCY.
- **Telefónicos:** Línea gratuita 018000 912 432 y línea 115 para reporte de daños y reparaciones y la línea #415 para trámites y servicios desde cualquier operador Claro, Movistar y TIGO.

### Otros medios de contacto con la empresa:

Existen otros medios de contacto con objetivos específicos como los siguientes:

- **Módulo web para reportar fraudes de energía:** Por este medio se pueden denunciar los casos de fraudes, daños o anomalías con el servicio de la energía, a través del siguiente link <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.

### Gestión de servidumbres

#### GESTIÓN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS CHEC 2019

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 además, actas de vecindad cuando se requieren, atención de solicitudes o requerimientos, socialización y 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.

Desde el Proceso de Consejería Legal del Área de Asuntos Legales y 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, del IGAC y 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 los procesos judiciales y querellas policivas, imposición de servidumbres, procesos reivindicatorios y querellas por perturbación a la propiedad.

Se hizo la venta, desde Gestión de Activos Inmobiliarios de un lote denominado activo improductivo de la empresa en el municipio de Riosucio, Caldas. Dicho lote se vendió posterior a una oferta recibida que cumplía con los parámetros del avalúo comercial. La venta de dicho predio fue por un valor de COP15.400.000 y se entregó en el mes de septiembre del presente año.

El siguiente cuadro ilustra la composición de los activos inmobiliarios de CHEC a 31 de diciembre de 2019.

<b>ACTIVOS INMOBILIARIOS - CORTE 31/12/2019</b>	
TOTAL PREDIOS	242
TOTAL SERVIDUMBRE CONDUCCION DE ENERGIA ELECTRICA	538

Igualmente, el Proceso de Gestión de Activos Inmobiliarios apoyó, a través de la gestión de los avalúos, a las áreas de Generación de Energía y Proyectos, y a la Subgerencia de Subestaciones y Líneas, para la constitución de cinco servidumbres, contribuyendo a los siguientes proyectos:

FICHA CATASTRAL	FOLIO DE MATRÍCULA INMOBILIARIA	PROPIETARIO	DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRE DEL PREDIO	NT	NOMBRE DE LA LINEA	MUNICIPIO	VALOR POR ESCRITURA
00-00-0002-0008-000	100-19882	GUTIERREZ DUQUE JARAMILLO Y CIA S. EN C. A.	890805963-2	LA INDIANA	115 KV	ISA - ESMRALDA	CHINCHINA	14.457.181
00-00-0002-0052-000	100-69917	GUTIERREZ DUQUE JARAMILLO Y CIA S. EN C. A.	890805963-2	SANTILLANA	115 KV	ISA - ESMRALDA	CHINCHINA	4.033.821
00-00-0002-0008-000	100-19883	GUTIERREZ DUQUE JARAMILLO Y CIA S. EN C. A.	890805963-2	LA INDIANA	115 KV	ISA - ESMRALDA	CHINCHINA	17.124.980
00-00-0002-0054-000	100-91838	FRANCISCO JAVIER JARAMILLO HOYOS	10219256	ACACIAS	115 KV	ISA - ESMRALDA	CHINCHINA	16.099.679
00-00-0002-0011-000	100-188579	INTERCONEXION ELECTRICA S.A.	8600016610-3	LOTE No. 1 DENOMINADO SUB ESMERALDA	115 KV	ISA - ESMRALDA	CHINCHINA	9.549.137
00-02-0010-0001-000	296-7420	REFORESTADORA ANDINA S.A.	890316958-7	LUSITANIA - VEREDA EL MANZANILLO	115 KV	ISA - ESMRALDA	SANTA ROSA DE CABAL	1.915.200
00-01-0003-0098-000	100-19402	MAURICIO GUTIERREZ DELGADO	10271827	LA MERCED	N.A.	ESTUDIOS DE ESTABILIDAD DE TERRENOS Y OBRAS GEOTECNICAS EN TERRENOS ALEDAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA DE GENERACION DE CHEC	PALESTINA	59.828.630
TOTAL PAGO INDEMNIZACIONES SERVIDUMBRES 2019								123.008.628

El proceso también contribuyó con el establecimiento conjunto con las áreas de Generación de Energía y Proyectos y la Subgerencia de Subestaciones y Líneas, de los prerequisites 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.

Gestión de Activos Inmobiliarios apoyó con la gestión de las consultas LA/FT para constitución de servidumbres y adquisición de predios, de los propietarios actuales y de la cadena de propietarios desde 1.991, a través de las plataformas KONFIRMA y/o STRADATA, para la prevención del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), demostrando la adecuada gestión en este tema por parte de CHEC tanto en LA/FT, como en la debida diligencia dispuesta por EPM para el Grupo Empresarial para el tema de Restitución de Tierras en el sentido *“...de que en el ejercicio de la gestión predial actuemos con debida diligencia tendiente a respetar los derechos sobre los predios de las víctimas del conflicto armado en Colombia”*

Desde Gestión de Activos Inmobiliarios se aportó con el aseguramiento de la legalización de los bienes inmuebles adquiridos, las etapas de elaboración de oferta económica, minuta de escritura pública; gestión notarial y ante las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y demás gestiones requeridas, reportes a los negocios para los pagos de los inmuebles adquiridos y finalmente la incorporación de los registros de propiedad en la Base de Datos y su envío a los negocios.

En otras actividades, Gestión de Activos Inmobiliarios gestionó respuestas a derechos de petición, solicitudes de curadurías y grupos de interés relacionados con activos inmobiliarios de CHEC de la siguiente manera:

DERECHOS DE PETICION - SOLICITUDES CURADURIAS Y GRUPOS DE INTERES	
Solicitud	Cantidad
Respuesta Derechos de Petición 33 Kv - 115 Kv	13
Respuesta Derechos de Petición 13.2 Kv	19
Respuesta a Curadurías	5
Respuesta Diferentes Grupos de Interés	14
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>51</b>

### Conformación del ERT

3



## PARTICIPACIÓN DE CHEC EN ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES Y/O GREMIOS

CHEC se reconoce como un actor más que forma parte del territorio, por tal motivo, de manera voluntaria participa activamente de los siguientes gremios, asociaciones, entre otros.

<b>PARTICIPACIÓN DE CHEC EN ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES Y/O GREMIOS CON LOS CUALES DESARROLLA ACCIONES CONJUNTAS 2018</b>			
Número	Cargo	Rol	Entidad
1	Gerente	Miembro de Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembro equipo promotor "Estoy con Manizales"</li> <li>• Asociación Nacional de Industriales – ANDI</li> <li>• Corporación VIVO CUENCA</li> </ul>
12	Gestores y Profesionales	Asistentes y Representantes en convenios, comités, mesas de trabajo y juntas directivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pactos por la cuenca</li> <li>• Concejo de cuenca</li> <li>• Programa de Paz para el Magdalena Centro – PDP</li> <li>• Estoy con Manizales</li> <li>• Sistema municipal - SIMAP y departamental - SIDAP de áreas protegidas</li> <li>• Manizales Cómo Vamos</li> <li>• Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco (Caldas y Risaralda)</li> <li>• Asociación Colombiana de Pequeños Industriales - ACOPI</li> <li>• Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL- Caldas y Risaralda</li> <li>• Gestión Energética S.A E.S.P - GENSA</li> <li>• Centro Comercial Sancancio</li> <li>• Edificio Aparcadero del Centro</li> <li>• Fundación Luker</li> <li>• Comité de Cafeteros de Caldas</li> <li>• Comité de Cafeteros de Risaralda</li> </ul>

## Procesos que soportan la gestión

Procesos asociados a la gestión		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
<b>Atención de Procesos y acciones Legales</b>	El proceso se encarga de representar a CHEC en los procesos judiciales o acciones legales en que se vea incurso y reclamaciones extracontractuales, se exceptúa de este proceso el trámite de litigios laborales y de crédito y cartera.	Secretaría General
<b>Atención de Consejería Legal</b>	El proceso acompaña a todas las áreas de CHEC en el desarrollo de sus actividades, con el fin de brindar el apoyo jurídico necesario para que sus actuaciones se ajusten al marco normativo que la impacta y al ordenamiento jurídico en general, con el fin de evitar al máximo posible que se vea incurso en demandas, reclamaciones, sanciones o cualquier otro riesgo de tipo jurídico. Propende por la debida aplicación de la normatividad que rige las actuaciones de la empresa. Se exceptúa de este proceso la gestión de los aspectos jurídicos laborales y los asociados a crédito y cartera.	Secretaría General
<b>Seguimiento a la Gestión y Resultados</b>	Establece el resultado o grado de cumplimiento de las metas y los objetivos que se ha planteado la organización con base en los resultados de la gestión de los procesos y proyectos; resultados que conllevarán al logro de las estrategias y del propósito de empresa.	Auditoría
<b>Auditoría Interna</b>	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno.	Auditoría

## Contenidos Estándares GRI

CONTENIDOS GRI GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO		Página(S)	
Estándares  GRI 102 GRI 202 GRI 205 GRI 206 GRI 307 GRI 416 GRI 417 GRI 418 GRI 419	<b>GRI:102-2</b>	Actividades, Marcas, productos y servicios.	
	<b>GRI:102-5</b>	Propiedad y su forma jurídica	
	<b>GRI:102-10</b>	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
	<b>GRI:102-11</b>	Principio o enfoque de precaución	
	<b>GRI:102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
	<b>GRI:102-15</b>	Impactos, riesgos y oportunidades principales	
	<b>GRI:102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	
	<b>GRI:102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
	<b>GRI:102-18</b>	Estructura de gobernanza	
	<b>GRI:102-19</b>	Delegación de autoridad	
	<b>GRI:102-20</b>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
	<b>GRI:102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	
	<b>GRI:102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	
	<b>GRI:102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	
	<b>GRI:102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
	<b>GRI:102-25</b>	Conflicto de Interés	
	<b>GRI:102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
	<b>GRI:102-27</b>	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
	<b>GRI:102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
	<b>GRI:102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
	<b>GRI:102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	
	<b>GRI:102-31</b>	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	
	<b>GRI:102-32</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informe de sostenibilidad	

	<b>GRI:102-33</b>	Comunicación de preocupaciones críticas	
	<b>GRI:102-34</b>	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
	<b>GRI:102-35</b>	Políticas de remuneración	
	<b>GRI:102-36</b>	Procesos para determinar la remuneración	
	<b>GRI:102-37</b>	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	
	<b>GRI:102-38</b>	Ratio de compensación total anual	
	<b>GRI:102-39</b>	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
	<b>GRI:202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
	<b>GRI:205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	<b>GRI:205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	<b>GRI:205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
	<b>GRI:206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
	<b>GRI:307-1</b>	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
	<b>GRI:415-1</b>	Contribución a partidos y/o representantes políticos	
	<b>GRI:416-1</b>	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	
	<b>GRI:416-2</b>	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
	<b>GRI:417-2</b>	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
	<b>GRI:417-3</b>	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
	<b>GRI:418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
	<b>GRI:419-1</b>	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	
<b>Aspecto</b>	<b>GRI- Sectorial</b>		<b>Página(S)</b>
<b>Comunidades locales</b>	<b>GRI:EU21</b>	Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración	
<b>Salud y seguridad en los clientes</b>	<b>GRI:EU25</b>	Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes	

# GESTIÓN DE RIESGOS

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Las dinámicas actuales de mercado y de negocio en los ámbitos locales, nacionales e internacionales, están generando diferentes eventos que se han incrementado en su frecuencia, velocidad e impacto y ponen en riesgo la continuidad y productividad de las empresas. Por este motivo, se hace necesario detectar oportunamente los diversos riesgos que pueden afectar a la entidad, para y de esta forma, generar estrategias que se anticipen a ellos, con el objetivo de convertirlos en oportunidades de rentabilidad y desarrollo empresarial.

CHEC busca prepararse para implementar estrategias de negocio sostenibles, que permitan actuar ante eventos conocidos y responder de manera consistente, ante eventos inesperados mediante acciones que permitan adquirir un mejor entendimiento y gestión de los riesgos. Por tal razón la gestión integral de riesgos es una de las principales prioridades para CHEC, pues le permite a la empresa asegurar el propósito organizacional, facilitar la toma de decisiones para el logro de los objetivos, soportar las actividades de planificación estratégica y, fortalecer la cultura de la organización y el ambiente de control interno; además de que permite cumplir con los requisitos regulatorios. CHEC planea y ejecuta todas las acciones inherentes a la gestión integral de riesgos, con base en los lineamientos y directrices de Empresas Públicas de Medellín (EPM), para todo el grupo empresarial.

### **La Gestión integral de riesgos (GIR)**

La Gestión integral de riesgos (GIR), consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar, los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión, o afecten los objetos de impacto definidos por la organización. Dicha gestión tiene como objetivo apoyar la toma de decisiones partiendo de análisis de riesgos, con el fin de seleccionar las alternativas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y mitigación del impacto en la materialización de los riesgos a los que está expuesto el Grupo EPM.

Alcance: Inicia con el análisis del contexto y la identificación de riesgos y termina con la formulación de planes de mejoramiento y la selección de las alternativas de transferencia / retención

Se definen los siguientes niveles de gestión:

1. Empresa
2. Procesos
3. Proyectos

#### 4. Activos

Y aunque no se considera como otro nivel de gestión, se trabaja la gestión de riesgos y seguros en Contratos, con una metodología diseñada y alineada con la matriz estratégica del área de Contratación. Se cuenta con los siguientes objetos de impacto:

1. Personas: Con alcance de empleados (Gente CHEC) y Contratistas – Decreto 1072 de 2015
2. Ambiente: Fauna y Flora – ISO 14001
3. Costos/financiero
4. Reputación: Imagen y asociado a grupos de interés
5. Calidad: Entendido como la operación del proceso – ISO 9001
6. Tiempo: Más orientada a proyectos
7. Información: Atributos de la información – ISO 27001.



## Compromisos

- **Normatividad y estándares**

POLÍTICAS EMPRESARIALES		ESTÁNDAR	
Política	Marque X	Compromiso	Marque X
Política de Gestión Integral CHEC	X	Pacto Global	X
Política de Gestión Integral de Riesgos CHEC	X	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - Agenda Post 2015	X
Política Cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.	X	Acuerdo ANDESCO por la Sostenibilidad	X
		Acción Colectiva	
		Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	X

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión Integral de Riesgos	Consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar, los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión o afecten los objetos de impacto.	Finanzas

**Fuentes: SGI**

- **Seguimiento a la gestión 2019**

Retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Generar pensamiento basado en riesgos en toda la organización, a través de diferentes estrategias (medios de comunicación, capacitación, entrenamiento)	Se trabajó durante todo el año en la implementación de estrategias, buscando generar el pensamiento basado en riesgos, para ello se contó y coordinó con el Área de comunicaciones y Gestión de aprendizaje y desarrollo.
Definir estrategias de contingencia y continuidad de negocio, para empoderar a responsables y conocedores de proceso, buscando la actualización y dinamización de ambos temas.	Se diseñaron las estrategias planteadas en torno a planes de contingencia y continuidad de negocio, logrando levantar información de todos los procesos de negocio de la organización.
Darle continuidad a la estructuración del Plan de gestión de riesgos de desastres (Decreto 2157), partiendo del diagnóstico, realizar el análisis de riesgos (amenazas y vulnerabilidad), de cada planta, subestación, edificación, instalaciones y proyectos de la empresa, realizando la respectiva caracterización, con la cual se iniciará la definición de estrategias para la reducción de los respectivos riesgos.	En la vigencia 2019, se logró: terminar el diagnóstico completo de la empresa con respecto a las exigencias del Decreto 2157, se realizó la planeación a corto, mediano y largo plazo. Se realizó visita de inspección a las 17 Subestaciones de 115 KV y se empezó con la visita a Plantas Mayores de generación, iniciando con la planta térmica Termodorada. Se inició la estructuración de cada uno de los planes por instalación, se socializaron los resultados en Comité de Gerencia y con las respectivas áreas de negocio.

Indicadores estratégicos para medir o hacer seguimiento a la gestión

Indicador	Unidad de medida	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado 2019
<b>Indicador de Procesos</b> Nombre: Gestión de riesgos en procesos. Fórmula: (procesos atendidos con gestión de riesgos/procesos documentados en el modelo de procesos CHEC)*100	%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Indicador de Proyectos</b> Nombre: Gestión de riesgos en proyectos Fórmula: (proyectos atendidos con gestión de riesgos/requerimientos recibidos para gestión de riesgos en proyectos)*100.	%	100%	100%	100%	100%	100%

Principales dificultades o fracasos durante la gestión 2019

Describe los principales objetivos, resultados esperados o retos establecidos para el periodo 2020

Retos- objetivos establecidos para 2020
1. Terminar los planes de gestión de riesgos de desastres de las 17 Subestaciones de 115 Kv, de las plantas mayores y menores de Generación y realizar hacer las visitas de inspección a las Subestaciones de 33 Kv.
2. Lograr, a través de la implementación de estrategias definidas, llegar a todos los procesos de la organización, con las claridades conceptuales y herramientas disponibles desde GIR, para la gestión de continuidad de negocio (planes de emergencia, contingencia, manejo de crisis y recuperación de tecnología).
3. Integrar la GIR con los programas de seguros corporativos y modelos financieros.

Describe con que indicadores (estratégicos) medirá los resultados de la gestión 2020

Indicador	Unidad de medida	Meta 2020
Gestión de riesgos en procesos	%	100%
Gestión de riesgos en proyectos	%	100%

### **GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades**

CHEC debe presentar la siguiente información,

Una descripción de los principales **impactos, riesgos y oportunidades**.

Los principales impactos, riesgos y oportunidades identificados se encuentran en la matriz de riesgos de empresa, que se detalla más adelante; se identificaron riesgos y oportunidades en el 100% de procesos de la organización, como también impactos en el nivel de gestión empresa (estrategia). Los impactos se identifican y evalúan de acuerdo con los objetos de impacto definidos así: Personas, Ambiente, Económico, Social (reputación), Calidad, Información y Tiempo.

## **GESTIÓN DE RIESGOS DE EMPRESA VIGENCIA 2019**

Se continua con el fortalecimiento de la cultura de riesgos en los diferentes niveles de gestión de la organización, buscando compromiso y gestión efectiva por parte de todos los actores. Así mismo se destacan como aspectos relevantes:

- El logro de la meta del 100% en la actualización de la matriz de riesgos y oportunidades en procesos, a través de la gestión de jefes de área, responsables y conocedores de cada proceso. Así mismo, se atendieron los proyectos (a demanda), alcanzando la meta de actualización y seguimiento de las matrices de riesgos al 100%.
- Alrededor del sistema de continuidad de negocio, se llevó a cabo un diagnóstico del estado de entendimiento y gestión de los diferentes planes (emergencia, contingencia, crisis), con lo cual se pudo establecer un plan de acción para abordar todos los procesos de la organización, y de esta forma se socializan los conceptos básicos alrededor del tema y se entregan las herramientas mínimas requeridas para que cada proceso se empodere de la manera efectiva de la continuidad de negocio.

A continuación, se detallan los riesgos y oportunidades de Empresa (estratégicos), identificados y validados durante la vigencia 2019:

Código	Nombre de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
<b>R1</b>	Errores u omisiones en procesos y procedimientos	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R2</b>	Debilidades en la gestión de proyectos	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>
<b>R3</b>	Inadecuada gestión de activos	Baja	Mínima	<b>Aceptable</b>
<b>R4</b>	No disponer de un modelo de gestión de información consecuente con las necesidades de la Empresa.	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R5</b>	Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales	Alta	Mayor	<b>Extremo</b>

<b>Código</b>	<b>Nombre de riesgo</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>R6</b>	Cambios adversos en las condiciones del entorno que pueden afectar el mercado CHEC	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R7</b>	Evento natural o antrópico que afecte la operación de la empresa.	Media	Mayor	<b>Alto</b>
<b>R8</b>	Deterioro del clima laboral	Alta	Menor	<b>Tolerable</b>
<b>R9</b>	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia de CHEC y pérdida de mercado.	Media	Menor	<b>Tolerable</b>
<b>R10</b>	Falta de coherencia (consistencia) en la actuación de CHEC, sus trabajadores y contratistas	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R11</b>	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento de los intereses de CHEC	Media	Mayor	<b>Alto</b>
<b>R12</b>	Implementación inadecuada del modelo de gestión del Grupo Empresarial en CHEC	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R13</b>	Cambios adversos en la regulación relacionada con servicios públicos en los mercados actuales y objetivos	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R14</b>	Desarrollo de actividades para dar apariencia de lícitos a recursos de origen ilícito	Muy baja	Moderada	<b>Aceptable</b>
<b>R15</b>	Desarrollo de actividades tendientes a apoyar el mantenimiento o la actividad de grupos al margen de la Ley	Muy baja	Menor	<b>Aceptable</b>

<b>Código</b>	<b>Nombre de riesgo</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>R16</b>	Insuficiencia de personal competente para enfrentar Objetivos estratégicos	Baja	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R17</b>	Afectación a la integridad de las personas y/o daños a la infraestructura por orden público	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>
<b>R18</b>	Pérdida de personal con conocimiento clave.	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R19</b>	Escasez de fondos y dificultad para obtener los recursos económicos necesarios en condiciones adecuadas en comparación con los referentes para la empresa	Media	Menor	<b>Tolerable</b>
<b>R20</b>	Falta de gestión del activo inmobiliario	Media	Menor	<b>Tolerable</b>
<b>R21</b>	Desabastecimiento de bienes y servicios críticos para la operación de la Empresa	Alta	Moderada	<b>Alto</b>
<b>R22</b>	Actuaciones de CHEC que generan pérdida de valor económico, social y ambiental para el negocio, sus grupos de interés y los territorios donde actúa	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>
<b>R23</b>	Ataques cibernéticos	Media	Mayor	<b>Alto</b>
<b>R24</b>	Injerencia por parte de agentes políticos.	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>

Código	Nombre de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
<b>R25</b>	Generación de conflictos socio políticos al incursionar en los mercados objetivos o zonas de intervención de proyectos	Baja	Moderada	<b>Tolerable</b>
<b>R26</b>	Cambios adversos en la normatividad tributaria	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>
<b>R27</b>	Demoras en la adaptación efectiva con respecto al entorno - Gestión de Activos	Baja	Minima	<b>Aceptable</b>
<b>R28</b>	Resistencia al cambio - Gestión de activos	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4			R21	R5	
Media	3		R9,R19,R20	R1,R4,R6,R10,R12,R13,R18,R28	R7,R11,R23	
Baja	2	R3,R27	R2,R8,R17,R22,R24,R26	R16,R25		
Muy baja	1		R15	R14		

Cantidad de riesgos	
Extremo	1
Alto	4
Tolerable	13
Aceptable	10
<b>Total riesgos</b>	<b>28</b>

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias, lo cual no implica que hayan sido eventos materializados.

**Oportunidades e impactos:** Se identificaron oportunidades e impactos a nivel de riesgos de empresa, los cuales son objeto de revisión y validación, y se vienen documentado en el año 2020.

### **GRI 102-29: Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales**

El Comité de Gerencia y la Junta Directiva, tienen la función de revisión, validación y aprobación de la Gestión Integral de Riesgos - GIR y como parte de ésta, la identificación de riesgos y oportunidades en el nivel de gestión de procesos, y en el nivel de gestión empresa (estrategia). Adicional, la identificación de impactos.

Se efectúan consultas a los diferentes grupos de interés, a través del proceso Gestión del modelo de responsabilidad social empresarial.

### **GRI 102-30: Eficacia de los procesos de gestión del riesgo**

La eficacia de los procesos de la gestión integral de riesgos, se mide en diferentes instancias de la organización, dependiendo del nivel de gestión (empresa, procesos, proyectos, activos), contratos, estudios especializados. De otro lado, todo lo inherente a la gestión de continuidad de negocio (emergencia, contingencia, crisis y recuperación de tecnología). En todos los casos el Comité de Gerencia y la Junta Directiva evalúan la

eficacia a través de la auditoría interna, auditoría externa de gestión y resultados y la gestión de los responsables de proceso y jefes de área.

### **GRI 102-31: Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.**

El órgano de gobierno en el nivel de gestión de procesos es el Comité de Gerencia. Su función es hacer seguimiento a la gestión integral en toda la organización. Se tiene establecido que el seguimiento a estos temas será cada tres meses

Para dar cumplimiento a lo anterior, se cuenta con un cronograma con las fechas y temas a revisar en el Comité de Gerencia que se realiza semanalmente, en el cual están incluidos los temas económicos como mínimo una vez al mes y las diferentes Juntas Directivas que se realizan cada dos meses.

### **GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

#### **Gestión de riesgos en la corrupción**

En la vigencia 2019, se contempló la matriz de riesgos de corrupción en los siguientes aspectos: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis, identificación, calificación y valoración en el 100% de procesos de la organización y en los riesgos de empresa (estratégicos).

#### **CALIFICACIÓN DE RIESGO CHEC EN FRAUDE Y CORRUPCIÓN 2019. (MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN):**

En la vigencia 2019, se contempló la matriz de riesgos de corrupción en los siguientes aspectos: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis, identificación, calificación y valoración en el 100% de procesos de la organización y en los riesgos de empresa (estratégicos).

Los riesgos que se identifican en CHEC son:

Código	Nombre del Riesgo	Escenario de Riesgo	Alcance	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R1	Uso inadecuado de los activos	<p>* Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</p> <p>* Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</p> <p>* Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los de procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.</p>	Interno/Externo	Muy alta	Menor	<b>Tolerable</b>
R2	Concusión	<p>* Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio.</p> <p>* Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites.</p> <p>* Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.</p>	Interno/Externo	Muy alta	Mínima	<b>Tolerable</b>
R3	Nepotismo	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo.	Interno	Baja	Menor	<b>Aceptable</b>
R4	Soborno / Cohecho	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u	Interno/Externo	Media	Mínima	<b>Aceptable</b>

Código	Nombre del Riesgo	Escenario de Riesgo	Alcance	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
		omitir un acto inherente a su cargo.				
R5	Clientelismo	Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo.	Interno/Externo	Muy baja	Mínima	<b>Aceptable</b>
R6	Tráfico de influencias	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.	Interno/Externo	Media	Menor	<b>Tolerable</b>
R7	Abuso - concentración del poder/ autoridad	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación. Concentración de poder.	Interno	Media	Mínima	<b>Aceptable</b>
R8	Colusión	Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia de los mercados.	Interno	Muy baja	Mínima	<b>Aceptable</b>
R9	Extorsión	Obligar a una persona a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio.	Interno	Baja	Mínima	<b>Aceptable</b>

Código	Nombre del Riesgo	Escenario de Riesgo	Alcance	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R10	Malversación de fondos	Empleo de recursos diferente al establecido por la autoridad competente (sustracción de fondos, jineteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación) * Ejemplo: inclusión en el presupuesto de gastos no autorizados. * Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración.	Interno	Media	Moderada	<b>Tolerable</b>
R11	Uso indebido de la información	venta o uso de información privilegiada para beneficio propio o de un tercero * Alteración de documentos u Omisión, falsificación, sustitución o Adulteración de información Ejemplo: Inexistencia de registros, archivos con vacíos de información; afectación de rubros que no corresponden.	Interno/Externo	Media	Menor	<b>Tolerable</b>
R12	Conflicto de intereses	Situación que pueda restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.	Interno/Externo	Baja	Moderada	<b>Tolerable</b>

Código	Nombre del Riesgo	Escenario de Riesgo	Alcance	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R13	Abuso de funciones	Realizar acciones contrarias a la normatividad tanto externa como interna, en abuso de las atribuciones propias del cargo, con el fin de obtener un beneficio particular o generar perjuicio a un tercero. Se incluyen las acciones que se realizan en el caso que se presente alta discrecionalidad en la toma de decisiones		Media	Moderada	<b>Tolerable</b>

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias, lo cual no implica que hayan sido eventos materializados. O que algunos de estos riesgos se estén presentando en la empresa.

PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN					
Indicador	Unidad	2017	2018	2019	Observaciones
Número de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción.	Numérica	65	64	64	Procesos de toda la Organización
Porcentaje de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción	Porcentual	100%	100%	100%	Procesos de toda la Organización

### Calificación de Riesgo CHEC en DDHH

Los riesgos que se identifican en CHEC son:

Item	Escenario de riesgo en DDHH	Nivel de Riesgo
DDHH1	Afectación del derecho de asociación por estigmatización entre funcionarios sindicalizados y no sindicalizados.	Alto
DDHH2	Afectación a las condiciones de trabajo 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.

### Capacitación en DDHH

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

<b>Formación en DDHH</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número de horas destinados a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos	6	43	451
Porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria sobre políticas y procedimientos relacionados con temas de Derechos Humanos	31%	31%	21%

Para el año 2018, se impactaron 207 trabajadores brindando un total de 451 horas en temas de formación relacionados con los Derechos Humanos, el número de horas de formación se incrementa respecto al año 2017, pues para la vigencia, además de los procesos de formación que incluyen aspectos de DDHH como lo son inducción y reinducción a trabajadores, espacios de socialización promovidos por Grupo EPM, capacitación en Embera Chami para responsables de procesos de atención a clientes; a su vez se asocian procesos formativos que responden a aspectos temáticos asociados principios del pacto global como lo son: ODS, anticorrupción, protección de datos personales, gobierno ético, acción colectiva y salud y seguridad en el trabajo.

Respecto de la formación aplicables a terceras organizaciones que proporcionan el servicio de vigilancia y seguridad, CHEC contó con 60 vigilantes para el 2018 reentrenados en su totalidad por la academia de vigilancia privada Vigilancia Santaferreña y Cía. Ltda., en aspectos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el marco del pensum académico.

<b>Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad CHEC</b>			
<b>Indicador</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número de miembros del personal de seguridad contratado por la organización capacitada en derechos humanos. (Curso básico de vigilancia Módulo derechos Humanos).	110	109	60
Porcentaje del personal de seguridad capacitado en Derechos Humanos.	100%	100%	100%
Número de horas de formación impartidas en Derechos Humanos al personal de seguridad.	3	2	3

De otro lado CHEC ha suscrito convenios con la Policía Nacional y el Ejército Nacional con los cuales se busca trabajar conjuntamente para garantizar el desarrollo de las

operaciones de generación y distribución del servicio de energía en un marco de respeto de los DDHH.

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 frente 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.

### **GRI EU-21: Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración**

Cada proceso en la organización tiene sus propios planes de contingencia, en especial los procesos de negocio que serían los más sensibles frente a un desastre. Adicionalmente se cuenta con la primera versión de plan contingencia para nueve procesos de negocio, que quedaron como críticos a la luz del BIA (Business Impact Analysis). En el año 2017 se levantaron y actualizaron planes de contingencia a 25 procesos misionales de la empresa, identificando previamente, las actividades críticas, susceptibles de tener planes contingencia. En el año 2018 se llevó a cabo la adaptación del PADEC (protocolo de atención de eventos y crisis) y de la Guía de Emergencias (con afectación de terceros), ambos documentos de núcleo corporativo. Adicionalmente se actualizaron planes de continuidad de negocio a nueve (9) procesos que quedaron como muy críticos en el diagnóstico inicial del proyecto de continuidad, fase del BIA.

La empresa cuenta con un plan de emergencia, que se revisa y actualiza cada año, así mismo se realizan programas de formación tanto a empleados (Gente CHEC) como a contratistas, y se tienen planes de recuperación y restauración para nueve procesos críticos, es la primera fase del ciclo de continuidad de negocio.

Finalmente, y de acuerdo con los requerimientos del Decreto 2157, el cual solicita un Plan de Gestión de Riesgos de Desastres, la empresa inicia con el proyecto desde el segundo semestre de 2018, iniciando por el diagnóstico, el cual hace parte de la primera fase de conocimiento, se continúa en el año 2019 con las fases de Reducción y Manejo, avanzando con las diecisiete (17) Subestaciones de 115 Kv, la Planta de generación Térmica y se inicia con las Plantas mayores hidráulicas del negocio de generación. Se continuará en la vigencia 2020 con la estructuración de cada uno de los planes

solicitados, hasta agotar las etapas de conocimiento, reducción y manejo, según las exigencias del Decreto.

### **GRI:102-11 Principio o enfoque de precaución.**

El principio de precaución establece que la falta de certeza científica absoluta, no es excusa para que las empresas posterguen la adopción de medidas eficaces y anticipadas ante los impactos que puedan degradar el medio ambiente (referencia artículo 1 Ley 99 de 1993).

CHEC en observancia de la Política Ambiental del Grupo EPM, vinculó a su modelo de gestión integral el lineamiento 4 de Gestión Ambiental Integral:

“Incentivar prácticas ambientales según las posibilidades tecnológicas y económicas de la organización, orientadas a la prevención de la contaminación y al uso racional de los recursos; que cumplan la legislación ambiental y los convenios voluntarios, fortalezcan una cultura ambiental en los grupos de interés y propicien su participación, de manera que se mejore y comuniquen el desempeño ambiental y se adopten acciones frente a cambio climático”

Con este lineamiento, se involucra la aplicación y el cumplimiento de la legislación ambiental, que contempla el Principio de Precaución a través de la Ley 99 de 1993.

Artículo 1° Ley 99 de 1993

“La formulación de políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado de procesos de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al Principio de Precaución conforme al cual, cuando exista peligro o daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente”.

Sentencia T-299/08

Si bien existen diversas formulaciones del principio de precaución, algunas que abarcarían un mayor grado de intervención, o un mayor alcance del concepto, todas las formulaciones comparten algunos elementos básicos: (i) ante la amenaza de un peligro grave al medio ambiente o la salud, del cual (ii) no existe certeza científica, pero (iii) sí existe algún principio de certeza, (iv) las autoridades deben adoptar medidas de protección, o no pueden diferir las mismas hasta que se acredite una prueba absoluta.

A su vez CHEC implementa la metodología de Gestión Integral de Riesgos (GIR) de Grupo EPM, la cual aplica para todos los niveles de gestión definidos en el esquema de riesgos para el grupo empresarial: Empresa, Procesos, Proyectos.

La GIR cuenta con una política y lineamientos, los cuales permiten identificar situaciones de riesgo asociado a sus grupos de interés.

Respecto a la aplicación del principio de precaución, CHEC realiza:

1. Como parte de la GIR, en los niveles de gestión empresa, procesos y proyectos, se definieron 7 objetos de impacto: costo/financiero, reputación, calidad, tiempo, información, personas y ambiental, los cuales hacen parte integral de la aplicación metodológica (análisis, identificación, evaluación, valoración, identificación de controles y planes de mejora o de tratamiento de riesgos), que permitan identificar o prever posibles situaciones bajo el Principio de Precaución.

2. Posterior a la aplicación de la metodología de GIR, se concluyó que en todos los niveles de gestión de la organización y en la gestión de contratos, no se ha identificado una incertidumbre de tal magnitud que nos llevara a la aplicación del principio de precaución.

3. A nivel contractual y mediante el diseño y aplicación del Manual de Criterios Ambientales para los procesos de adquisición de bienes y servicios, se identificaron los requisitos de tipo ambiental que se deben cumplir por objeto contractual según los impactos ambientales y se concluyó que a la fecha no se presentan alertas en el tema.

4. Para los proyectos que se desarrollan por CHEC ya sean de pequeña o gran escala, que están cerca o atraviesan áreas protegidas o áreas de gran importancia natural, se realizan actividades preventivas, para evitar la materialización del principio de precaución y el daño grave o irreversible al ambiente. Estas acciones inician desde el diseño, formulación y diagnóstico de los proyectos en compañía del equipo ambiental de cada negocio, se revisan todos los riesgos, aspectos e impactos ambientales asociados al desarrollo de cada proyecto en sus diferentes fases, se identifican los permisos que deben solicitarse a la autoridad ambiental o si es un proyecto que aplique para licencia ambiental o que deba modificar una licencia existente también se realiza el respectivo trámite con la autoridad competente y se elaboran estudios que sean requeridos para adquirir la certeza científica y reconocer los impactos ambientales o riesgos inherentes a la actividad, para su adecuada gestión, ejemplo de estos son el Diagnóstico ambiental de alternativas, el estudio de impacto ambiental, entre otros. Igualmente, para el desarrollo de cada uno de estos proyectos se tienen profesionales ambientales en campo, realizando seguimiento y verificando el cumplimiento de las actividades y a su vez, la autoridad ambiental también realiza labores de seguimiento a los compromisos adquiridos.

En caso de que exista la posibilidad de que alguno de estos proyectos cumpla con las características de ocasionar daño grave o irreversible al ambiente, por la materialización de una situación de emergencia, cada proyecto cuenta con su análisis de riesgos y a su vez CHEC cuenta con un plan de emergencias para la atención inmediata del evento con el fin de reducir, resarcir o mitigar la situación de riesgo

5. Durante el 2018 se realizó la actualización de riesgos de tipo ambiental, de acuerdo a lo requerido por el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), estos riesgos fueron validados en la auditoría de seguimiento del CIDET realizada en el mes de noviembre y como resultado se establece que no se han presentado alertas en el que pueda aplicar el principio de precaución.

### GRI 102-30: Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

CHEC incorpora el principio de precaución, en: Las declaraciones estratégicas y ámbitos de gobierno, gestión, operación y relacionamiento que permitan adoptar una actuación prudente en la toma de decisiones y el desarrollo de los diferentes procesos y actividades que le competen como empresa prestadora del servicio público de energía, con los cuales impacta al medio ambiente y a sus grupos de interés (referencia artículo 1 Ley 99 de 1993).



El direccionamiento estratégico empresarial y del grupo EPM, establece como propósito fundamental "CONTRIBUIR A LA ARMONIA DE LA VIDA PARA UN MUNDO MEJOR"; LA OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES y el crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como la estrategia para alcanzar EL PROPÓSITO, implica que CHEC debe llevar a cabo sus negocios buscando un equilibrio entre los resultados económicos, sociales y ambientales, para aportar de manera efectiva a la sostenibilidad de la triada empresa-sociedad-medio ambiente. En este sentido, CHEC cuenta con una Política de Gestión Integral que incorpora, para su sistema de gestión, directrices en los ámbitos económicos, sociales y ambientales y articula políticas para el Grupo EPM como son: la política de RSE, la política ambiental y la política de gestión integral de riesgos, esta última, en concordancia con el principio de precaución, establece:

- CHEC asume un principio de gestión responsable con sus grupos de interés en los ámbitos económicos sociales y ambientales,
- La gestión ambiental de CHEC es integral y proactiva, por ello debe gestionarse como un elemento transversal en la organización y en la relación con sus grupos de interés,
- Los riesgos se identifican desde la planeación de la estrategia, en los procesos, proyectos, activos, contratos y en las situaciones donde pudiera existir amenaza, peligro, posibilidad de daño grave e irreversible, pudiendo establecer desde el día a día de la empresa y a futuro, las medidas preventivas necesarias y posibles en escenarios permeados por la incertidumbre.

En CHEC la gestión integral de riesgos se enmarca en la precaución y prevención, agotando todas las etapas de análisis, identificación, valoración, identificación de controles, calificación, establecimiento de tratamientos y planes de acción.

## **Implementación**

### **Iniciativas- programas, acciones o proyectos emprendidos:**

Diligencie este campo en el caso de que se haya implementado iniciativas, programas, acciones o proyectos significativos o relevantes que apalanquen la gestión de algún componente o del tema relevante.

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Implementación de estrategias tanto para la gestión integral de riesgos y oportunidades, como para la de la continuidad de negocio.

**Descripción:** Generar pensamiento basado en riesgos.

**Aspectos que cubre:** Empoderar y entregar herramientas a los responsables y concedores de procesos.

**Alcance (Grupos de interés):** Todos los procesos de la empresa.

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Llegar a todos los procesos de negocio	Se logró obtener un diagnóstico completo del estado de planes de continuidad de negocio.

Dificultades - Fracasos - brechas - obstáculos encontrados - esfuerzos - insatisfactorios y las lecciones aprendidas durante el 2019
La disponibilidad de los responsables y concedores y la prioridad que siempre le dan a su día a día.

Metas-Retos 2020
Disponer de un inventario completo de planes en todos los procesos de la empresa, subirlos al SGI y estandarizar la metodología. Evidenciar la generación del pensamiento basado en riesgos.

**Nombre de la iniciativa o proyecto:** Plan de gestión de riesgos de desastres Decreto 2157 de 2017.

**Descripción:** Implementar las fases de conocimiento, reducción y manejo en los planes de gestión del riesgo de desastres.

**Aspectos que cubre:** Las instalaciones de CHEC (Subestaciones, Plantas de generación, Localidades, edificios, proyectos, líneas).

**Alcance (Grupos de interés):** Todos los Municipios en el área de influencia de la Empresa

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Diagnóstico completo de la empresa con respecto a las exigencias del Decreto 2157	Se terminó el diagnóstico completo de la empresa con respecto a las exigencias del Decreto 2157, se realizó la planeación a corto, mediano y largo plazo. Se realizó visita de inspección a las 17 Subestaciones de 115 KV y se empezó con la visita a Plantas Mayores de generación, iniciando con la planta térmica Termodorada.

Metas-Retos 2020
Terminar los planes de gestión de riesgos de desastres en sus diferentes fases, de acuerdo con la planeación a corto y mediano plazo.

- **Consolidación inversión e impactados por iniciativa**

Total recursos financieros destinados a proyectos o iniciativas						
Nombre del proyecto o iniciativa	# Personas beneficiadas			COP COP millones		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Implementación de estrategias para generar pensamiento basado en riesgos.			Toda la empresa			8.4
Plan de Gestión de Riesgos de Desastres – Decreto 2157			Toda la empresa			60
<b>Total:</b>						<b>68.4</b>

## Evaluación

Referencia	Explique cómo se evalúa el tema relevante 2019:	
<b>GRI 103-3:</b> Evaluación del Tema Relevante	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se realizan auditorías o verificaciones internas o externas (describa el tipo, sistema, alcance);	Auditorías internas (contratadas y propias de CHEC), externas, Contraloría General de Medellín
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan sistemas de medición;	La medición se hace a través de los indicadores mencionados anteriormente, y se les realiza seguimiento a través del Sistema de Gestión Integral - SGI
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan como referentes clasificaciones externas del desempeño	Se consideran los referentes a nivel mundial en lo que concierne a los avances y resultados de la gestión de riesgos, así como resultados de transparencia empresarial.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se toma como base los comentarios y evaluaciones de los grupos de interés	Si se toma como base los comentarios y evaluaciones de los grupos de interés, para la evaluación de la eficacia en la gestión
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan mecanismos formales de queja y/o reclamación.	Lo inherente a línea ética, en lo que concierne a riesgos de fraude y corrupción.

## Transparencia y comunicación

Grupos de Interés Impactados	Señale con X	Mecanismos de relacionamiento implementados en 2019	# de mecanismos
Dueños	X	Junta Directiva	1
Gente CHEC	X	Todos los medios de comunicación	5
Estado	X	Informe de estado y avance Decreto 2157	1
Proveedores y Contratistas	X	Informe de sostenibilidad	1
Comunidad	X	Informe de sostenibilidad	1
Colegas	X	Informe de sostenibilidad	1

### Otras fuentes

Documentación del proceso Gestión Integral de Riesgos - GIR, donde reposan las metodologías, políticas, lineamientos, reglas de negocio y procedimientos, matrices de riesgos y oportunidades, matriz de riesgos de empresa, matrices de riesgos de procesos, proyectos, contratos, activos y estudios especializados, entre otros.

## GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA CHEC 2019

La Actividad de Auditoría interna en CHEC S.A. E.S.P. evalúa y promueve el mejoramiento del Sistema de Control Interno, a partir de la verificación y consulta independiente de los procesos de Riesgos, Control y Gobierno, facilitando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El propósito de la actividad de auditoría interna que se desarrolla en CHEC, es proporcionar servicios independientes y objetivos de aseguramiento, asesoría, análisis con base en riesgos, consultoría y seguimiento a planes de mejora; concebidos para mejorar y proteger el valor de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

El proceso de auditoría se encuentra homologado con auditoría corporativa del grupo empresarial EPM, donde se define la herramienta metodológica que permite realizar la Planeación General de Auditoría, atendiendo al direccionamiento estratégico del grupo EPM, sobre la base de análisis de los riesgos relevantes y otros criterios de ponderación, con el objetivo de priorizar los esfuerzos de la auditoría y maximizar la asignación de recursos.

La Planeación General de Auditoría comprende un análisis integral de todos los elementos internos y externos a la empresa, con la finalidad de determinar los riesgos más relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización. Con base en estos elementos, se formula la Alineación Estratégica, el Plan Anual de Auditoría que priorice los procesos que requieren mayor dedicación por parte de la Actividad de Auditoría Interna.

La Planeación General de Auditoría comprende la ejecución de las siguientes actividades:

1. Revisión del Contexto
2. Actualización de la Alineación estratégica
3. Definición y priorización del Universo de Auditoría
4. Definir los trabajos de Auditoría y asignación de recursos
5. Comunicación y aprobación del plan anual de auditoría

### **Compromisos**

## NORMATIVIDAD Y ESTANDARES

POLITICAS EMPRESARIALES		ESTÁNDAR	
Política	Marque X	Compromiso	Marque X
Política de Control y Lineamientos del Grupo EPM	X	Funcionamiento en forma eficiente y eficaz del sistema de control interno, evaluándolo, adaptándolo y mejorándolo permanentemente.	X

Procesos asociados a la gestión del tema relevante		
Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Auditoria interna	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno.	Auditoria

Metas-retos- objetivos establecidos en 2018 para 2019	Principales Logros/resultados/éxitos 2019
Continuar apalancando el cambio y la cultura organizacional, promocionando el modelo de control, la cultura ética, y el del cumplimiento.	Se impactaron 504 trabajadores en temas de gobierno, riesgo y control.
Afianzar y liderar la relación con Proveedores de Aseguramiento y las redes de colaboración.	Se facilitó la comunicación y el flujo de información en lo referente a la atención de requerimientos o notificaciones de autoridad judicial o administrativa o entes de control o vigilancia.

Gestionar el desarrollo e innovación en el proceso de verificación independiente, incorporando el desarrollo de herramientas para apoyar las evaluaciones.	Diseño y uso de tableros de control de mantenimiento que permite dar señales, tendencias y alertas a partir del análisis de datos.
--	--

<b>Metas-Retos-resultados esperados 2020</b>
Entregar resultados que contribuyan a proteger el valor de la organización
Brindar soporte estratégico para la toma de decisiones
Promover la mejora del Sistema de Control Interno.
Desarrollar las capacidades, la innovación y la calidad de la actividad de Auditoría interna

## **SISTEMAS DE CONTROL**

### **Sistema de control interno**

En Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P se gestiona el Sistema de Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Sistema de Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con el ordenamiento jurídico en materia de control interno, las normas del país y del sector, las necesidades empresariales y las mejores prácticas asociadas.

El Gerente como máximo responsable del Sistema de Control Interno, promueve la implementación, evaluación y mejora permanente del mismo, así como la solución de las debilidades de control identificadas por los entes internos y externos de control e informa a la Junta Directiva acerca del estado del Sistema de Control Interno y las acciones de mejoramiento implementadas.

La actividad de auditoría interna de CHEC apoya al Gerente en la evaluación y el mejoramiento del Sistema de Control Interno, a partir de la verificación y consulta independiente de los temas de riesgos, control y gobierno.

Para evaluar el Sistema de Control Interno, CHEC utilizó la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) denominada "Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión - FURAG" que permite medir el grado de orientación de la gestión y el desempeño institucional, fundamentado en el marco conceptual del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG. Igualmente, se aplicaron las herramientas de autodiagnóstico diseñadas por el DAFP que permitieron valorar el estado de cada una de las siete dimensiones y componentes, en las cuales se estructura MIPG y con base en ello se establecieron medidas y acciones para el mejoramiento continuo.

### **Evaluaciones al sistema de control interno**

En el mes de marzo de 2019 se realizó el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión-FURAG vigencia 2018, donde los resultados de esta medición sirvieron para conocer los avances y aspectos susceptibles de mejora respecto a la gestión, el desempeño institucional y el estado del sistema de control interno de CHEC S.A. E.S.P; además para orientar la gestión hacia resultados enfocados en el servicio al cliente.

A continuación, se presentan los resultados generales del Sistema de Control Interno obtenidos por la empresa para la vigencia 2018 aplicando las herramientas del DAFP (medición FURAG):

### Índice de Desempeño Institucional:



Fuente- MIPG Resultados de Desempeño Institucional Territorio, vigencia 2018 CHEC- Función pública

El puntaje alcanzado por CHEC fue de 73.73, el cual refleja que es una entidad con buen desempeño, ubicándose en el quintil más alto que es el 5, haciendo parte del 20% de las entidades con los mejores puntajes de desempeño institucional de su grupo par.

Según la metodología del DAFP el quintil es una medida de ubicación que le permitirá a una entidad conocer que tan lejos está del puntaje máximo obtenido dentro del "grupo par", donde una entidad con buen desempeño estará ubicada en los quintiles más altos (4 y 5) y una entidad con bajo desempeño se ubicará en los quintiles (1, 2, y 3)

### Índices de las dimensiones de gestión y desempeño

← Puntaje Obtenido → Resultado Máximo



Nombre Dimensión	Resultados CHEC	Puntaje máximo grupo
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	67.8	94.9
D3: Gestión para Resultados con Valores	73.9	96.2
D4: Evaluación de Resultados	72.0	90.9
D5: Información y Comunicación	72.8	95.4
D6: Gestión del Conocimiento	67.5	94.8
D7: Control Interno	75.0	97.5

Fuente- MIPG Resultados de Desempeño Institucional Territorio, vigencia 2018 CHEC- Función pública

El gráfico refleja el puntaje que obtuvo CHEC en cada una de las 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, comparado con el puntaje máximo obtenido por una o varias entidades del orden territorial, para cada una de las dimensiones de gestión y desempeño.

## Índice de Control Interno

El Control interno en CHEC se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI acorde con el objetivo de MIPG que consiste en “desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

Se procedió a diligenciar cada una de las preguntas contenidas en el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG “MECI- Evaluación independiente”, donde el resultado alcanzado por CHEC en el índice de control interno fue de 75 puntos, ubicándose en el quintil 5 que es el máximo de su grupo par; lo que significa que en la empresa se construye y fortalece de manera permanente el Sistema de Control Interno.

El índice de Control Interno mide la capacidad institucional de la entidad al contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidos a través de las líneas de defensa, orientados a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua.

A continuación, se presenta el valor alcanzado por CHEC, en el índice de control interno comparado con el puntaje mínimo y máximo obtenido por entidades del grupo par al que pertenece la empresa, así:



Fuente- MECI Resultados de Desempeño Institucional Territorio, vigencia 2018 CHEC- Función pública

### Índices de desempeño de los componentes MECI

CHEC diseña, desarrolla y mantiene la estructura del MECI a través de sus 5 componentes, fomentando la mejora continua, fortaleciendo los controles y mitigando los riesgos.

El gráfico muestra el valor alcanzado por CHEC en cada uno de los componentes de la estructura del MECI, frente al puntaje máximo del grupo par; reflejando el avance que presenta la empresa en cada componente y en cuales se debe priorizar acciones de mejora en materia de gestión, desempeño y control.



Dimensión Control Interno	Resultados CHEC	Puntaje máximo grupo
C1: Ambiente propicio para el ejercicio de control	70.8	98.31
C2: Evaluación estratégica del riesgo	72.7	95.5
C3: Actividades de control efectivas	74.8	94.21
C4: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	71.8	98.82
C5: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	80.0	98.84

Fuente- Informe de Gestión y Desempeño Institucional 2018 CHEC- Función pública

En CHEC S.A. E.S.P, se trabaja permanentemente en el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en los índices de: desempeño institucional, índice de las dimensiones de gestión y desempeño, índice de control interno e índices de desempeño de los componentes MECI.

Para medir la gestión y el desempeño institucional del año 2019, el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional del gobierno nacional en sesión del 18 de octubre de 2019, emitió la circular externa número 005 de 2019, en la cual se determinó que el diligenciamiento del formulario único de reporte y avance de gestión – FURAG para la vigencia 2019, se llevaría a cabo en dos momentos: a partir del 18 de noviembre y hasta el 20 de diciembre de 2019 se diligenciaría en la plataforma del DAFP toda la información relacionada con políticas de gestión y desempeño y en el mes de febrero de 2020 se diligenciarán las preguntas relacionadas con gestión presupuestal y racionalización de trámites. Por lo tanto, CHEC S.A. E.S.P en cumplimiento a la circular externa número 005 diligenció el formulario de reporte de avance de la gestión –FURAG, correspondiente a la vigencia 2019, referente a las preguntas aplicadas en noviembre- diciembre de dicho año.

### Evaluación al sistema de Control interno contable

Para evaluar el Sistema de Control Interno Contable de CHEC S.A. E.S.P. vigencia 2018, se aplicó como criterio lo establecido en la Resolución 193 de 2016, emitida por la Contaduría General de la Nación.

El grado de implementación y efectividad de los controles asociados a las actividades del Sistema de Control Interno Contable en CHEC, vigencia 2018 fue **Eficiente** obteniendo una

calificación de **4.86** sobre 5, presentando un incremento respecto a la calificación obtenida en el año 2017 que se ubicó **en 4.84**.

### **Seguimiento planes de mejora**

El área de Auditoría realizó seguimiento continuo durante el año 2019, a los planes de mejoramiento que se establecieron producto de evaluaciones internas y externas realizadas por los entes de control; con el objetivo de asegurar que las acciones hayan sido implementadas eficazmente.

### **Rendición de Cuentas:**

En la página web de CHEC S.A. E.S.P. se encuentran publicados los siguientes informes elaborados por auditoría interna:

- Evaluación anual del control interno contable: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/evaluacion-control-interno-contable>
- Informes cuatrimestrales de la evaluación del sistema de control interno <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/informes-evaluacion-sistema-control-interno>
- Listado de trabajos de auditoría realizados en el año 2019 <http://www.chec.com.co/CHEC/Gobierno-corporativo/Informes/Listado-de-Trabajos-Realizados-Auditor%C3%ADa-Interna>
- Seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupción <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion>

### **Indicadores Auditoría CHEC**

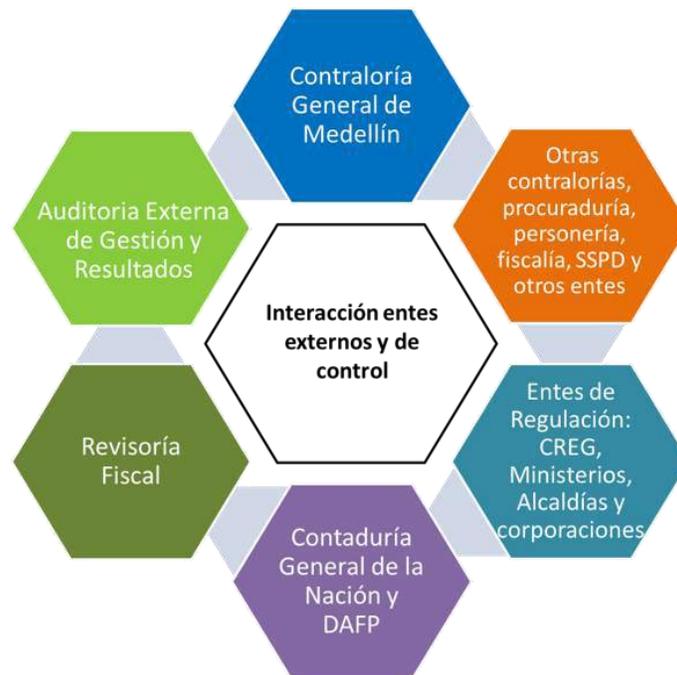
Los indicadores del proceso de Auditoría permiten medir la forma como la actividad de Auditoría Interna ejecuta sus labores, en correspondencia con el Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA)

Los resultados de los indicadores de Auditoría CHEC a diciembre 31 de 2019 fueron los siguientes:

COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO 2019
ID01	Desempeño de la Auditoría Corporativa	4.50	4.80
ID02	Calidad del trabajo de auditoría interna	4.20	4.52
ID03	Cumplimiento del plan acumulado	100%	96%
ID04	Eficacia del control	80%	86%
ID05	Impacto en la cultura de gobierno, riesgos y control	40%	51%

### Sistemas externos de Control

A su vez CHEC interactúa con diferentes entes externos de control, que buscan asegurar ante la Ley el buen desarrollo de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control:



En las evaluaciones realizadas en CHEC durante el año 2018, por otros entes externos de control, se encuentran:

- **Contraloría General de Medellín:** En el informe emitido por la CGM denominado Auditoría Regular NM CF AC AR 7718 D01 08 18, indican que: con base en la

calificación total de 96.15 puntos, sobre la evaluación de la Gestión Fiscal, **Fenece** la cuenta de la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. –CHEC, para la vigencia fiscal correspondiente al año 2017.

La opinión de la Contraloría General de Medellín sobre los Estados Financieros de CHEC vigencia 2017, incluido en el informe de Auditoría Regular NM CF AC AR 7718 D01 08 18, se transcribe a continuación:

*“En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera de la CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. –CHEC a diciembre 31 de 2017, así como los resultados de las operaciones de la Empresa del año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes a nivel internacional, en armonía con los principios de contabilidad universalmente aceptados en Colombia y/o por las normas prescritas por el Contador General de la Nación.*

*De acuerdo con los criterios para calificar el tipo de opinión sobre los Estados Financieros, establecidos en el documento de apoyo fiscal y financiero de la Contraloría General de Medellín, la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.- CHEC obtuvo una calificación del **100.00** puntos, ubicada dentro del rango **Favorable**, que equivale a un tipo de opinión **Limpio**, debido a que no se detectaron salvedades e incertidumbres para la vigencia 2017.*

*Por lo anterior, la Contraloría General de Medellín dictamina (califica) como **Limpios** los estados financieros presentados por la Empresa”.*

- **Auditoría Externa de Gestión y Resultados:** La Firma Nexia Montes & Asociados S.A.S, emite opinión con fecha 5 de junio de 2018, sobre la evaluación de las operaciones realizadas por la Central Hidroeléctrica de Caldas durante el periodo enero 1 a diciembre 31 de 2017, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994, especialmente lo señalado en los artículos 51, y 53 y las directrices de las

SSPD y demás normas que le aplican. Los aspectos relevantes de la evaluación realizada por el AEGR, se resumen así:

- A diciembre 31 de 2017, los componentes relacionados con arquitectura organizacional, áreas técnica, operativa y comercial son satisfactorios.
- En cuanto a los indicadores financieros, no se alcanzó a cumplir ninguno de los referentes establecidos por parte de la SSPD para la evaluación de la gestión por cuestiones metodológicas de la normatividad, lo cual no significa que se presente afectación en la situación financiera de la entidad; de igual forma respecto a los indicadores de gestión técnico administrativo, los mismos cumplieron con las metas establecidas
- El nivel de riesgo es bajo
- La viabilidad financiera con base en las proyecciones financieras es favorable en el corto, mediano y largo plazo.
- El Sistema de Control Interno sin dejar de lado las limitaciones inherentes a la efectividad del mismo, el cual puede afectarse por circunstancias externas e imprevistas, mantiene un nivel adecuado.
- Durante la vigencia 2018, EPM siendo la controlante y matriz de la filial de CHEC, ha sufrido un daño técnico que ser considerable sin ser cuantificado a la fecha en su situación financiera por el proyecto hidroeléctrico Ituango (Hidroituango). En su informe del 01 de junio de 2018 la Fitch Ratings mantiene en "Observación Negativa las calificaciones de AAA(col) de emisor a largo plazo y de las emisiones locales de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM)". La auditoría externa deberá estar al tanto junto con la filial en mención sobre las consecuencias y cambios que este evento pueda traer sobre la misma.

### **Interacción entes externos de Control:**

Al interior de CHEC se crearon sinergias que permiten atender las solicitudes de información realizadas por entes externos de control de manera óptima; creando canales formales y coherentes de comunicación entre la empresa y los diferentes proveedores de aseguramiento.

En la página web de CHEC se encuentra publicada la opinión y el dictamen emitido por entes externos de control como son:

- Auditor Externo de Gestión y Resultados: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-externa>
- Contraloría General de Medellín: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/emitidos-por-contraloria-medellin>
- Revisoría Fiscal: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/emitidos-por-revisoria-fiscal>

### **GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas**

### **GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas**

Para la vigencia 2019 CHEC no presenta casos confirmados en los que se haya rescindido o no se haya renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. De otro lado no se presentaron por parte de las interventorías internas y externas casos confirmados de corrupción con contratistas y/o trabajadores en el desarrollo de contratos; ni se aplicaron sanciones o medidas disciplinarias asociadas a tal situación.

Así mismo durante la vigencia se ejecutaron 2 579 consultas en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para asegurar la reputación de CHEC y el normal desarrollo de la actividad contractual. Dichas evaluaciones se hacen a todos los proveedores que se presentan a los procesos de contratación, sea de mayor o menor cuantía.

Respecto a reclamaciones frente a prácticas laborales es de anotar que en el periodo 2019 se presentaron cuatro (4) reclamaciones a través de los mecanismos dispuestos por la empresa.

En relación con las personas que son contratadas de manera directa por la empresa, éstas son evaluados en materia de anticorrupción (prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción) y se hace revisión de antecedentes judiciales. En 2019 para las contrataciones realizadas por CHEC no se encontraron empleados (Gente Chec) que estuvieran vinculados a procesos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción. Así mismo en la vigencia no se reportaron casos de corrupción asociados a empleados (Gente Chec).

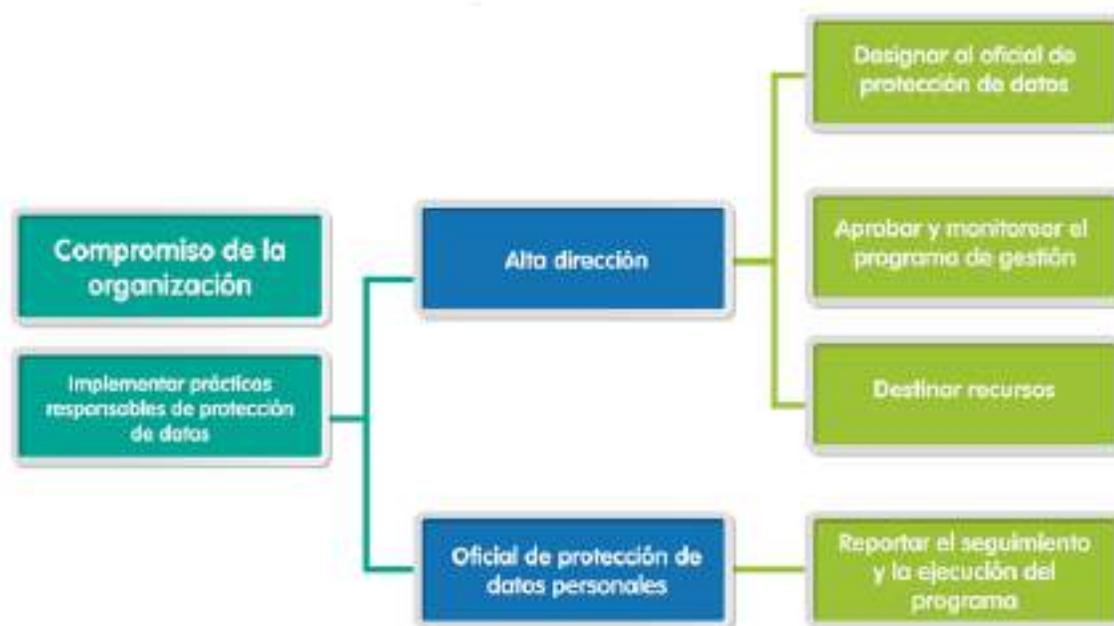
### **Incidentes recibidos año 2019 por Contacto Transparente**

Para el periodo enero - diciembre del año 2020, se registró un incidente a través de la Línea Ética: "Contacto Transparente" el cual fue recibido y tramitado a cabalidad por el área de Auditoria CHEC.

### **Programa de Protección de Datos Personales**

El programa de protección de datos personales, busca implementar las políticas, estrategias, prácticas y demás herramientas necesarias para garantizar la protección de los datos personales de los titulares que hacen parte de los diferentes grupos de interés de CHEC.

## Roles en la gestión del programa de protección de datos personales:



## Comité oficial de protección de datos personales

Con miras a dar cumplimiento a la normatividad asociada y contar con herramientas para hacer un adecuado tratamiento de datos personales en CHEC, se creó el comité oficial de datos personales, el cual se encuentra integrado por profesionales de Secretaría General y Asuntos Legales, Servicios Corporativos (TI), Suministro y Soporte Administrativo (Gestión Documental), Gestión Comercial (Mercadeo y Ofertas) y Gestión Operativa (Planificación y Gestión).

Las principales responsabilidades del comité son:

- Establecer las políticas y lineamientos requeridos para garantizar una adecuada administración y protección de los datos personales de los titulares, que se encuentran bajo la responsabilidad de CHEC S.A. E.S.P.
- Monitorear y hacer seguimiento a la normatividad expedida en materia de protección de datos personales y hacer recomendaciones de ajustes al interior de la Empresa.

El comité cambio su conformación con integrantes de diferentes áreas con el fin de garantizar interdisciplinariedad en las diferentes temáticas que se deben abordar como oficial; teniendo en cuenta las consultas y brechas que se han ido identificando en las gestiones realizadas

### Riesgos en la protección de datos personales

Con miras a dar tratamiento a los riesgos que supone el tratamiento de los datos personales de los diferentes grupos de interés y con el fin de buscar garantizar los derechos de los titulares de los datos personales de los que hace tratamiento CHEC, se realizó un ejercicio de identificación de riesgos de acuerdo con la metodología del grupo EPM, obteniendo los siguientes resultados:

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5	5	10	20	40	80
Alta	4	4	8	16	32	64
Media	3	3	6	12	24	48
Baja	2	2	4	8	16	32
Muy baja	1	1	2	4	8	16

Los nombres de los riesgos asociados son los siguientes:



## Gestión del programa de protección de datos personales

Con el compromiso de la empresa de incrementar los estándares de protección para garantizarle a los grupos de interés un adecuado manejo de su información personal; anualmente se realiza un proceso de autodiagnóstico que permite identificar los puntos a mejorar.

Los resultados del autodiagnóstico tras la gestión 2019 fueron los siguientes:

RESULTADOS EVALUACIÓN		
ELEMENTO	2018	2019
COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN	Definido	Administrado
ALTA DIRECCIÓN	Administrado	Administrado
OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	Definido	Optimizado
PRESENTACIÓN DE INFORMES	Limitado	Limitado
CONTROLES DEL PROGRAMA	Definido	Definido
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Limitado	Definido
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Definido	Definido
COMUNICACION EXTERNA	Administrado	Optimizado
PLAN DE SUPERVISIÓN Y REVISIÓN	Optimizado	Optimizado
EVALUAR Y REVISAR LOS CONTROLES DEL PROGRAMA	Limitado	Administrado
<b>RESULTADO GENERAL</b>	Definido	Administrado

Madurez	Valor
Desconocido	0
Inexistente	1
Iniciado	2
Limitado	3
Definido	4
Administrado	5
Optimizado	6
No aplicable	NA

**Administrado:**  
El desarrollo es completo, el proceso/control se ha aplicado y recientemente comenzó a operar

Con la gestión 2019 se logró pasar de un nivel de implementación del programa de protección de datos personales de Definido a Administrado. Los principales avances fueron:



### **RNBD**

Se realizó el registro de 25 bases de datos en el RNBD, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma y dentro de la oportunidad legal correspondiente.



### **Capacitaciones**

Se han impactado a 234 personas, con capacitaciones dictadas por el Comité Oficial de Protección de Datos Personales relacionadas con los aspectos generales de la ley 1581 de 2011 y el adecuado manejo de la información personal.

Se gestionó la contratación de una firma externa para capacitar a los miembros del Comité y a otros equipos de trabajo, con el fin de mitigar riesgos relacionados con el manejo de los datos personales y cumplir con las disposiciones de la SIC. Esta capacitación se llevó el cabo el 18 de julio de 2019.



### **Otras gestiones**

Revisión del procedimiento de reporte en centrales de riesgos. Se realizaron recomendaciones para garantizar el cumplimiento de la ley de habeas data financiero

Revisión de la Política de Video Vigilancia

Revisión del Manual de Incidentes de Seguridad

Acompañamiento a diferentes equipos de trabajo de la organización que administran bases de datos

Suscripción de contratos de transmisión de datos personales con encargados

Actualización de la información publicada en página web

Actualización de la política y el aviso de privacidad

## **IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN CHEC**

La constante evolución tecnológica y la globalización, han sido responsables de cambios en las organizaciones con una velocidad más intensa que en cualquier otro momento de la historia. La complejidad de este nuevo ambiente exige de las organizaciones una alta orientación a la innovación y adaptación continua para mantener la competitividad.

Es así como CHEC consciente de las necesidades de este nuevo ambiente decidió desde el año 2007 desarrollar su gestión con la adopción de un Modelo Gerencial denominado Sistema de Gestión Integral - SGI, que facilitara la integración y alineación de diferentes metodologías, prácticas de gestión y modelos operacionales con el fin de apoyar la ejecución de los planes, programas, proyectos y procesos de los diferentes negocios y tener una visión sistémica de la gestión.

El SGI, se ha desarrollado a partir de la interacción entre la gestión estratégica, la gestión de procesos y la gestión de cultura, enmarcado en la política de Gestión Integral como referente y marco de actuación para alcanzar la sostenibilidad. Se tiene el Cuadro de Mando Integral - CMI - para gestionar la estrategia desde los diferentes planes de la Empresa; el modelo de operación por procesos que garantiza la gestión de las actividades del día a día, facilitando el mejoramiento continuo y la innovación, y todo lo anterior, fundamentado en el desarrollo del ser humano como base del éxito de la organización.

La implementación del SGI inició con la documentación de todos los procesos de la Empresa en el software Sistema de Gestión Integral creado para este fin, tomando como base modelos operacionales basados en la Norma Técnica de la Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000y la NTC ISO 9001 y posteriormente se fueron incorporando actualizaciones y nuevos modelos operacionales.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En diciembre de 2009 auditores del CIDET visitaron la Empresa para realizar las auditorías a los diferentes procesos y en el mes de enero de 2010 CHEC recibió la certificación de calidad para las actividades de "Operación, distribución y comercialización de energía eléctrica", excluyendo de su certificado el numeral 7.3 diseño y desarrollo.

Asimismo, en noviembre de 2010 se recibió la auditoría de seguimiento y primera ampliación de alcance, la cual dejó como resultado un nuevo alcance de certificación en

“Generación, distribución y comercialización de energía eléctrica”, recibida en diciembre de 2010.

En septiembre de 2012, se llevó a cabo la segunda ampliación de alcance, quedando definido desde este año hasta hoy para las actividades de “Generación (termoeléctrica e hidroeléctrica), distribución y comercialización de energía eléctrica”.

Para el año 2016 se solicitó eliminar la exclusión del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo, lo cual fue aprobado por el ente certificador (CIDET) en la auditoría llevada a cabo en el mes de diciembre.

En diciembre de 2017 se lleva a cabo de manera exitosa la auditoría de seguimiento a la certificación y la transición a la NTC ISO 9001:2015, cumpliendo así de manera anticipada con la fecha límite de actualización a la nueva versión de la norma (23 de septiembre de 2018). El código del certificado de CHEC es SC-0159 y tiene fecha de vencimiento el 14/01/2019

En el mes de noviembre de 2018 se recibió la auditoría de renovación del certificado bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, la cual tuvo como resultado la recomendación de renovación por parte del equipo auditor de CIDET. La fecha de vencimiento del certificado es 12/01/2022

Para el año 2019 el CIDET de manera voluntaria solicitó ante ONAC el retiro de la acreditación de sistemas de gestión, motivo por el cual CHEC debió iniciar un proceso de contratación pública para hacer la transferencia de los certificados del Sistema de Gestión de la calidad y del Sistema de gestión ambiental. El proceso de contratación fue adjudicado a ICONTEC y por primera vez en CHEC, del 21 al 25 de octubre, se lleva a cabo una auditoría combinada para los Sistemas de Gestión de la calidad y ambiental. Motivo de esta transferencia el nuevo código de los certificados es Calidad: TR-SC-0159 y Ambiental: TR-SA-0057.

## **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

En noviembre de 2019 se termina el primer ciclo de auditoría para el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con el segundo seguimiento realizado por ICONTEC, no se ha ampliado el alcance, sin embargo, se dio inicio a un contrato de consultoría para la implementación de la norma ISO 14001:2015 en el negocio de generación.

En el 2020 se realizará la recertificación del SGA y la primera auditoría interna en el alcance definido en generación.

Adicionalmente en CHEC se está trabajando en la implementación articulada de los siguientes sistemas de gestión:

DECRETO 1072:2015 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

NTC ISO/IEC 27001:2013 "Tecnología de información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos"

NTC ISO 55001:2015 "Gestión de activos-sistema de gestión de activos"

NTC ISO 50001:2011 "Sistemas de gestión de la energía. Requisitos con orientación para su uso."

Describa frente al tema relevante cuales fueron los principales resultados o logros frente a las metas establecidas para el periodo actual y las principales dificultades en la gestión tome como base metas asociadas a indicadores estratégicos de empresa o de proyecto.

<b>METAS-RETOS ESTABLECIDOS EN 2018 PARA 2019</b>	<b>LOGROS 2019</b>
<p>Mantener las certificaciones del Sistema de gestión de la calidad y del sistema de gestión ambiental</p>	<p>Se llevó a cabo la transferencia de los certificados al nuevo ente certificador.  Se contrataron y ejecutaron las auditorías integradas (internas y externas) lo cual ayudó a disminuir los tiempos dedicados a las auditorías de responsables, conoedores y ejecutores de los procesos.  Adicional a esto se optimizaron los recursos económicos y administrativos que emplea la empresa para la contratación y ejecución de las auditorías, al pasar de 4 a 2 logrando mayor eficiencia económica y administrativa.</p>

#### Principales dificultades

<b>Dificultades, Fracagos, Brechas, Obstáculos encontrados, Esfuerzos Insatisfactorios, Lecciones Aprendidas en 2019</b>
<p>Aún se encuentran desviaciones en los controles ambientales establecidos, lo que provoca que se encuentren no conformidades en el SGA</p>

#### Metas esperadas respecto a la gestión para 2020

<b>Metas, Retos Esperados 2020</b>
<p>Continuar con la certificación de los sistemas de gestión y llevar a cabo auditorías combinadas para estos</p>
<p>Establecer controles operacionales en el área de generación con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 14001:2015</p>

## PROCESOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN

La empresa cuenta con 16 **Macroprocesos** los cuales están clasificados así: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.



**Los procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Los Macroprocesos estratégicos en CHEC son: Planeación, Desarrollo Organizacional y Comunicaciones.

**Los procesos misionales:** Son los procesos que intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización, proporcionan el resultado previsto en cumplimiento de la razón de ser de la organización; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción.

Los Macroprocesos Misionales en CHEC son: Generación, Distribución, Comercial y Atención al Cliente.

**Los procesos de apoyo:** Son procesos habilitadores y proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Los Macroprocesos de Apoyo en CHEC son: Gestión Humana, Financiero, Abastecimiento de bienes y servicios, Prestación de servicios administrativos, Tecnología de información, Servicios Legales, Gestión de relacionamiento con grupos de interés y Gestión ambiental.

**Los procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

El Macroproceso de evaluación en CHEC es: Evaluación Empresarial.

Actualmente la Empresa cuenta con 64 procesos los cuales se encuentran caracterizados en el Software del Sistema de Gestión Integral, a través de los siguientes elementos:

**Etiqueta general del proceso:** Consta de la descripción, objetivo, alcance y ámbito de aplicación.

**Actividades:** Consta del nombre de la actividad, descripción y responsable del proceso.

**Entradas y Salidas:** Consta de las entradas, salidas, proveniente de (Proveedor) y entregado a (Cliente), del proceso.

**Procedimientos:** Se encuentra la lista de los procedimientos derivados de las actividades del proceso.

**Indicadores:** Se gestionan los indicadores del proceso, mostrando su ficha técnica, mediciones y análisis con sus correspondientes evidencias

**Riesgos:** Se gestionan los riesgos del proceso de acuerdo a la metodología establecida por la empresa.

**Documentación:** Se listan los documentos asociados a cada proceso como son, los manuales normativos internos que corresponden a las políticas, lineamientos, reglas de negocio y procedimientos que dan las directrices y regulan los procesos; los formatos, las guías de usuario para los sistemas de información, las guías técnicas, los instructivos, la

matriz de riesgos y controles por proceso, así como la documentación externa que aplica al proceso, con el fin de facilitar la gestión de conocimiento y mejorar continuamente. Se tiene la trazabilidad del control de versiones.

**Recursos:** Identifica el recurso humano, de infraestructura, los servicios de apoyo y el ambiente de trabajo requeridos por el proceso.

**Planes de Mejora:** Se gestionan los puntos de atención que se han generado desde las auditorías internas y externas, antes de control, por iniciativa del proceso para el mejoramiento continuo o por las diferentes evaluaciones que se tengan en el sistema.

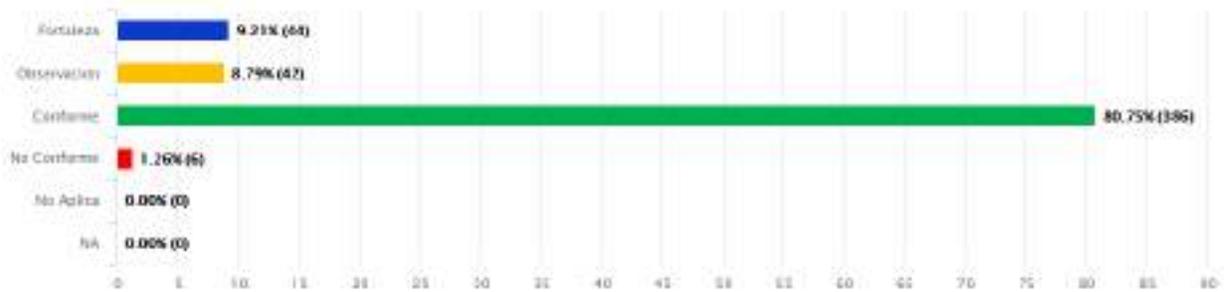
<b>Resultados de Indicadores de gestión asociados al SGC</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Conformidad del Sistema de Gestión	96.19	89.88	99.06	98.73
Número de no conformidades en auditoría externa al Sistema de Gestión	0	0	0	0

### **RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS, INTERNA Y EXTERNA, AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NTC ISO 9001-2015**

#### **Auditoría Interna 2019**

Entre los meses de julio y agosto de 2019 se llevó a cabo la auditoría interna a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de CHEC frente los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, lo cual, bajo los parámetros de evaluación definidos por la empresa, dio como resultado un 98.73% de conformidad. Se encontraron:

- 44 Fortalezas
- 386 Conformidades
- 42 Observaciones
- 6 No conformidades



### Auditoría Externa 2019

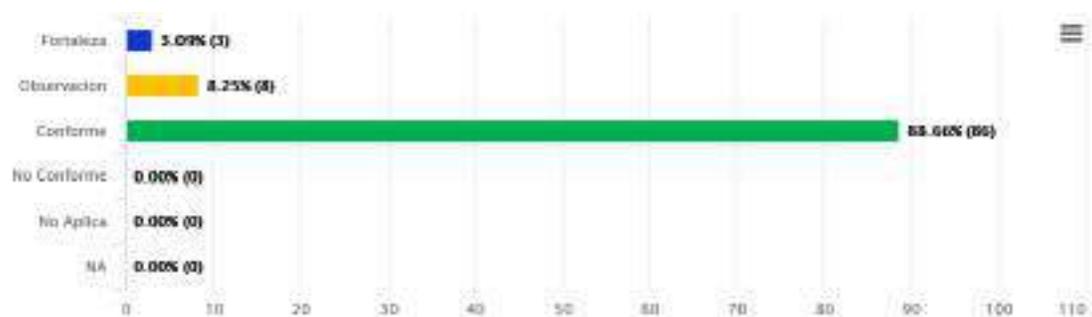
Del 21 al 25 de octubre de 2019 se llevó a cabo la auditoría de seguimiento a la certificación bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 por parte del ICONTEC, en la cual se encontró cero NO conformidades mayores y menores. Se encontraron:

- 0 No conformidades menores
- 0 No conformidades Mayores

## RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS, INTERNA Y EXTERNA, AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO14001-2015

### Auditoría Interna 2019

En el mes de Julio de 2019 se llevó a cabo la auditoría interna a los procesos cubiertos por el alcance del Sistema de Gestión ambiental de CHEC con criterios de la NTC ISO 14001:2015, lo cual, bajo los parámetros de evaluación definidos por la empresa, dio como resultado un 88.6% de conformidad y no se encontraron hallazgos de No Conformidad.



## Auditoría Externa 2019

Entre el 21 y el 25 de octubre de 2019 se llevó a cabo la auditoría para el segundo seguimiento del SGA y adicionalmente se realiza la transferencia al ente certificador CIDET. Se encontraron 2 No conformidades menores relacionadas con desviaciones en los controles operacionales y la gestión de las emergencias ambientales.

### OTRAS CERTIFICACIONES CHEC

- El Laboratorio de medidores de CHEC, se encuentra acreditado, desde el año 2014, por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), en los ámbitos de calibración y ensayo de medidores de energía (certificados 14-LAC-032 y 14-LAB-032, respectivamente). Estas acreditaciones se ajustan a lo requerido por la resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida) La calibración debe realizarse en laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, con base en los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 17025.

Mediante el proceso de acreditación, el laboratorio demuestra su competencia, confiabilidad e imparcialidad, a través de la evaluación de su personal, instalaciones, equipos, métodos y controles de calidad, los cuales son sometidos a verificación periódica por parte del ente acreditador.”

Es de anotar que nuestro laboratorio estuvo acreditado por la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) desde el año 2000, hasta el año 2014.”

- Certificación de “cumplimiento de requisitos para iniciar la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones. conforme lo establece la Resolución CREG 097/2008 y complementada con la Resolución CREG 043/2010, otorgada por NEXIA M&A Internacional, el 28 de septiembre de 2010, a través del consultor Montes & Asociados.
- Ernst and Young S.A.S, realizó auditoría a la información del esquema de calidad del servicio del sistema de distribución local del Operador de red (OR) de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 97 de 2008, Resolución CREG 25 de 2013 modificada por la Resolución CREG 168 de 2013, donde se determinó que el resultado de la auditoría fue de 519,73 puntos, es decir superior al mínimo exigido de 294 puntos, por lo cual el resultado es satisfactorio. El informe resultado de la auditoría se emitió el 15 de julio de 2014.
- La firma Gestión y auditoría especializada, realizó auditoría a la información del esquema de calidad del servicio del sistema de distribución local del Operador de red (OR) de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 97 de 2008, Resolución CREG 25 de 2013 modificada por la Resolución CREG 168 de 2013, donde se

determinó que el resultado de la auditoría fue de 529 puntos correspondiente al 96.76%, es decir superior al mínimo exigido de 294 puntos, por lo cual el resultado es satisfactorio. El informe resultado de la auditoría se emitió el 13 de julio de 2016.

<b>Políticas</b>	<b>Marque con X</b>	<b>Políticas</b>	<b>Marque con X</b>
Política de Gestión Integral CHEC	X	Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas (P&C) CHEC	X
Política Gestión Integral de EPM	X	Política de Derechos Humanos CHEC	X
Política Ambiental CHEC	X	Política para el suministro de bienes y servicios	X
Política de RSE	X	Política Gestión de la Información	X
Política de Comunicaciones CHEC	X	Política Gestión de Tecnología de Información	X
Política de Gestión del Talento Humano CHEC	X	Política de Gestión de Activos Físicos Productivos	X
Política Financiera CHEC	X	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	X
Política Control Interno CHEC	X	Política Cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno	X
Política para el tratamiento de datos personales	X	Política de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.	X
Política de Gestión Integral de Riesgos para CHEC	X		

## Evaluación

Referencia	Explique cómo se evalúa el tema relevante:	
<b>GRI 103-3:</b> Evaluación del Tema Relevante	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se realizan auditorías o verificaciones internas o externas (describa el tipo, sistema, alcance);	Mediante las auditorías internas y externas.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan sistemas de medición;	Esta la realiza el área de Auditoría, al interior de la organización.
	Si para la evaluación de la eficacia en la gestión del tema relevante se utilizan mecanismos formales de queja y/o reclamación.	La estrategia Acércate se constituye en un mecanismo propio del área tanto para recibir solicitudes relacionadas con los servicios que se prestan, como para reportar inconformidades o quejas frente al mismo.

### **INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P (CHEC) A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS 2018**

Para tener acceso al informe de gestión de la administración y de la junta directiva de la CHEC haga clic [aquí](#).

**INFORME DE GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2019**

Estándares GRI	Contenido	
GRI 102 Contenidos generales	GRI:102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios.
	GRI:102-5	Propiedad y su forma jurídica
	GRI:102-11	Principio o enfoque de precaución
	GRI:102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	GRI:102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales
	GRI:102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	GRI:102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	GRI:102-18	Estructura de gobernanza
	GRI:102-19	Delegación de autoridad
	GRI:102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	GRI:102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	GRI:102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	GRI:102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	GRI:102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	GRI:102-25	Conflicto de Interés
	GRI:102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	GRI:102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	GRI:102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	GRI:102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	GRI:102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
GRI:102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	
GRI:102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informe de sostenibilidad	
GRI:102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	
GRI:102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
GRI:102-35	Políticas de remuneración	
GRI:102-36	Procesos para determinar la remuneración	
GRI:102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	
GRI:102-38	Ratio de compensación total anual	
GRI:102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	

**INFORME DE GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO CHEC 2019**

Estándares GRI		Contenido
GRI 202 Presencia en el mercado	GRI:202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
GRI 205 Anticorrupción	GRI:205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	GRI:205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	GRI:205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 206 Competencia desleal	GRI:206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
GRI 307 Cumplimiento ambiental	GRI:307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
GRI 415 Política pública	GRI:415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	GRI:416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
GRI 417 Marketing y etiquetado	GRI:417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	GRI:417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI 418 Privacidad del cliente	GRI:418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
GRI 419 Cumplimiento socio económico	GRI:419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
GRI Sectorial comunidades locales	EU21	Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración
GRI Sectorial salud y seguridad en los clientes	EU25	Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes