chec | la vida nos mueve

Grupo·epm

Relacionamiento y materialidad

RELACIONAMIENTO Y MATERIALIDAD CHEC

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (GI)

El relacionamiento entre CHEC y sus GI proporciona una plataforma de aprendizaje, innovación y de mejora en los resultados económicos, sociales y ambientales para el logro del propósito empresarial y el cumplimiento de la MEGA como principal compromiso en sostenibilidad. Por tal razón CHEC asume el reto de generar valor compartido y fortalecer la confianza con sus GI estableciendo como políticas de relacionamiento las siguientes:

Política de Gestión Integral de CHEC

Lineamiento 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.

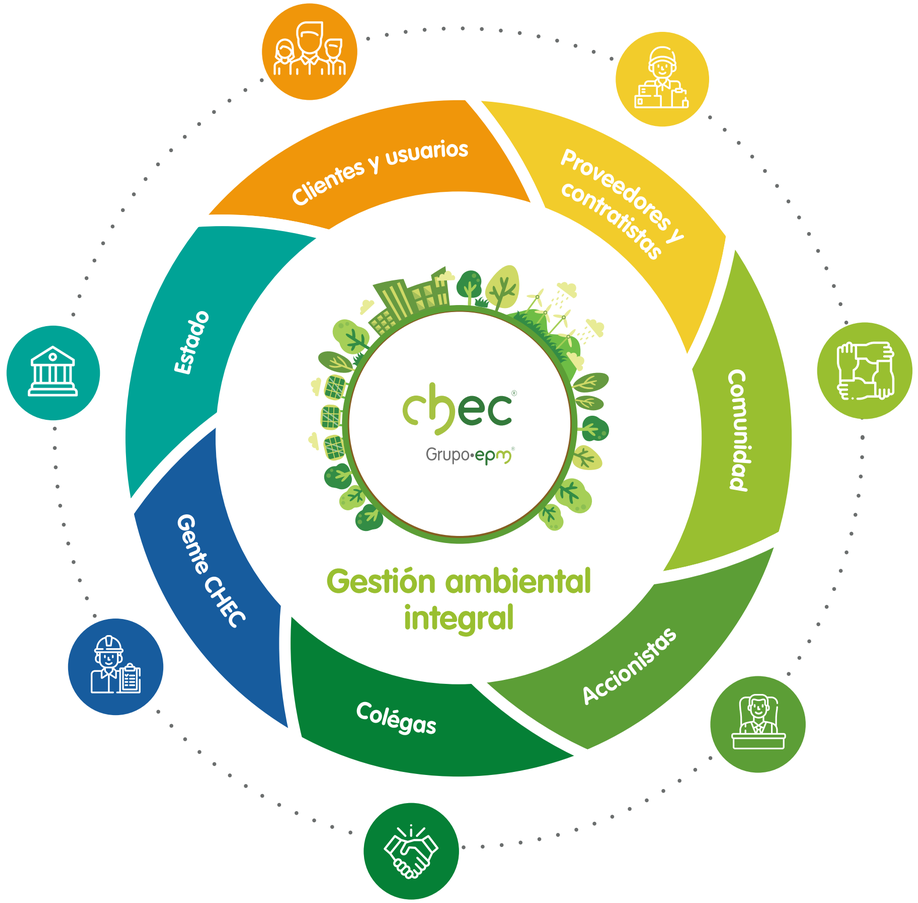
Política de RSE del CHEC– Grupo EPM

Lineamiento 3 - Relación de mutuo beneficio con la sociedad: De manera proactiva se mantendrán y fortalecerán vínculos positivos, transparentes y relevantes con los grupos de interés, que favorezcan una relación de mutuo beneficio entre EPM y la sociedad; y contribuyan al fortalecimiento institucional. Se emitirá información completa, oportuna y confiable; y se establecerá una comunicación permanente y en doble vía, con los grupos de interés y otros públicos.

GRI | 102-40

Grupos de Interés de CHEC:

CHEC reconoce como relevante para el logro de su propósito empresarial el relacionamiento con los GI, representados por personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven impactados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como empresa prestadora del servicio público de energía.



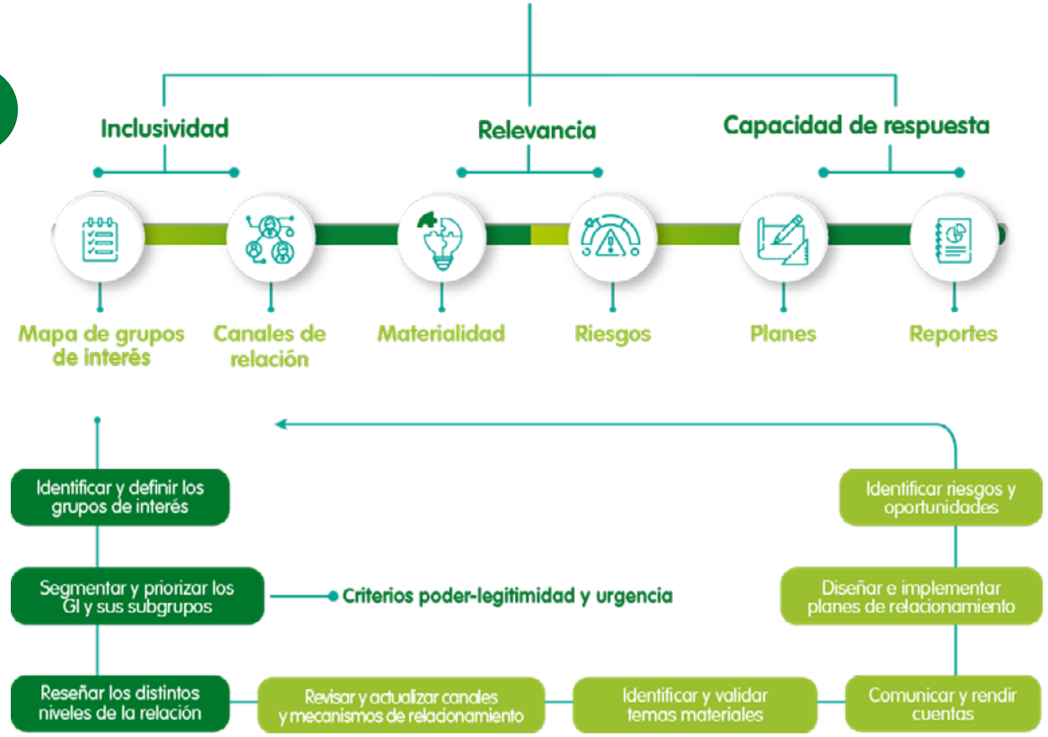
El ambiente, no es un grupo de interés y se considera como un eje de gestión estratégico y transversal en las decisiones, las operaciones y el relacionamiento con todos los grupos de interés de CHEC.

Base para identificar y seleccionar los GI de CHEC:

En cumplimiento de las políticas que guían el relacionamiento con los GI, CHEC implementa desde el año 2011 un modelo de relacionamiento, basado en la norma AA1000, aplicando los requisitos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. **Dicho modelo constituye en sí mismo un proceso de mejora continua el cual, se estructura a partir de diferentes fases, y aplica diferentes criterios con los que se permite: definir, segmentar y priorizar los GI,** establecer los distintos niveles de relación, revisar, actualizar canales y mecanismos de relacionamiento para la participación, identificar y validar temas materiales, con riesgos y oportunidades asociadas, diseñar e implementar planes de relacionamiento para dar respuesta a los temas materiales y finalmente, asegurar los sistemas de reporte y rendición de cuentas, como lo es este informe de sostenibilidad. Los aspectos de la implementación del modelo de relacionamiento de CHEC, se presentan a continuación:

Política de Gestión Integral de CHEC (Lineamiento 1)
Política de RSE del grupo EPM (Lineamiento 3)

Modelo de relacionamiento con GI CHEC



GRI | 102-43

FORMAS DE RELACIONARNOS

Enfoque de participación sobre los GI y mecanismos de relacionamiento implementados

El enfoque de participación de los grupos de interés se fundamenta en las políticas y lineamientos organizacionales de relacionamiento antes mencionadas, y en los aspectos metodológicos y técnicos que sugiere la implementación del modelo de relacionamiento de CHEC. Buscando con ello fomentar una cultura organizacional enfocada en la importancia de la conversación y la participación de los GI para el logro de la sostenibilidad, documentar y monitorear las relaciones con los GI presentes en las áreas de influencia y fortalecer mecanismos de relacionamiento que permitan la interacción, el diálogo y la retroalimentación entre la empresa y los GI.

Con el fin de garantizar un relacionamiento bidireccional basado en la inclusión y participación de los grupos de interés, CHEC implementa diferentes mecanismos de relacionamiento, teniendo en cuenta las capacidades organizacionales, así como las características y dinámicas de los grupos de interés. Tales mecanismos están agrupados en dos tipologías así:

- **Estrategias de relacionamiento:** se realizan anualmente con el fin de permitir la consulta, el diálogo, la retroalimentación y rendición de cuentas, entre ellos se encuentran encuestas, reuniones, grupos focales, encuentros, entre otros.
- **Medios de comunicación y Canales de atención:** Se soportan en tecnologías de la información y el uso de medios de comunicación masivos y alternativos, con el fin de garantizar la difusión de información y la atención de diferentes solicitudes.

A continuación, se presentan los canales y mecanismos de relacionamiento con GI que proporcionan insumos para la elaboración del informe de sostenibilidad.

Grupos de ínteres con los cuales se realizarón diálogos para definir y validar asuntos materiales o relevantes 2020-2021, para la elaboración de los informes de sostenibilidad

Colégas

- Redes Sociales
- Página web
- Correo electrónico
- Factura e impresos
- Líneas de atención telefónica
- Canales de comunicación
- Contacto transparente
- Escritos
- Oficinas
- Encuestas y sondeos de opinión
- Charlas, talleres
- Informe de sostenibilidad
- Reuniones y grupos de trabajo (mesas zonales) Campañas
- Boletines y comunicaciones de prensa

Accionistas

- Direccionamiento estratégico
- Informe de sostenibilidad
- Sistema de gestión integral (SGI)
- Página web)
- Intranet
- Correo Electrónico
- Reuniones y grupos de trabajo (juntas directivas, asambleas de accionistas)

Comunidad

- Redes Sociales
- Página web
- Correo electrónico
- Factura e impresos
- Líneas de atención telefónica
- Canales de comunicación
- Contacto transparente
- Escritos
- Oficinas
- Encuestas y sondeos de opinión
- Charlas, talleres
- Informe de sostenibilidad
- Reuniones y grupos de trabajo (mesas zonales) Campañas
- Boletines y comunicaciones de prensa

Proveedores y contratistas

- Reuniones y grupos de trabajo (encuentros y reuniones con gremios)
- Informe de sostenibilidad
- Campañas
- Boletines y comunicados de prensa
- Piezas comunicativas y material informativo
- Correo electrónico
- Radio, prensa
- Factura e impresos
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Charlas, talleres, foros, seminarios

Clientes y usuarios

- Charlas, talleres, foros seminarios y conferencias
- Contratos y convenios
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Líneas de atención telefónica
- Página web
- Correo electrónico
- Informe de sostenibilidad

Estado

- Reuniones y grupos de trabajo (encuentros y reuniones con gremios)
- Informe de sostenibilidad
- Campañas
- Boletines y comunicados de prensa
- Piezas comunicativas y material informativo
- Correo electrónico
- Radio, prensa
- Factura e impresos
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Charlas, talleres, foros, seminarios

Gente CHEC

- Redes sociales
- Intranet
- Revistas, carteleras e impresos
- Reuniones y grupos de trabajo (jornadas de comunicación-RICs-grupos primarios)
- Informe de sostenibilidad
- Contacto transparente
- Correo electrónico

Para la definición de asuntos materiales 2018-2021, se implementaron grupos focales con los GI comunidad, clientes y usuarios y proveedores y contratistas.

DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES GRUPO EPM 2018-2021 Y SU COBERTURA

GRI | 102-44 102-45 102-46

La materialidad es el proceso que define los temas considerados de gestión prioritarios para el logro de la sostenibilidad de las empresas y la sociedad, permitiendo así, lograr los objetivos de negocio favoreciendo el desarrollo humano sostenible. La materialidad de CHEC y el Grupo EPM se sustenta en los Estándares GRI, en el modelo de relacionamiento con grupos de interés, alineado con los principios de exhaustividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000.

Como procedimiento, según los aspectos metodológicos que fundamentan el Modelo de Relacionamiento de CHEC, la materialidad, se lleva a cabo en la etapa de pensamiento estratégico y permite aplicar el principio de Relevancia, permitiendo identificar y priorizar los temas materiales en términos de RSE y sostenibilidad; así como los énfasis de gestión de cada tema.

Para construir la lista de asuntos o temas materiales y con el fin de aplicar el principio de inclusividad, desde el año 2014 hasta el año 2016, CHEC ha acudió a las voces de los grupos de interés a partir de implementar diferentes mecanismos de relacionamiento como:

- Diálogos directos.
- Estudios sobre expectativas, necesidades, satisfacción o reputación.
- Consultas sobre materialidad.
- Información obtenida de mecanismos de interacción transaccionales como las quejas y reclamos.

Posteriormente y con el fin de aplicar el principio de exhaustividad, las voces de los grupos de interés se conjugaron con:

- El conocimiento y experiencias de las personas de CHEC sobre sus territorios y los diferentes procesos de empresas.
- Direccionamientos metodológicos y estratégicos del Grupo EPM en materia de sostenibilidad y materialidad.
- Elementos del direccionamiento estratégico del Grupo EPM.
- Requerimientos normativos.
- Asuntos relevantes globales de

sostenibilidad pertinentes en el entorno y la estrategia de CHEC y el Grupo EPM (Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS, documento GRI, norma internacional de responsabilidad social ISO26000, entre otros).

La lista resultante de asuntos y actores asociados se ha sometido a procesos sucesivos de afinación, depuración, discusión y análisis, según posibles impactos económicos, ambientales y sociales para CHEC, el Grupo EPM y para la sociedad.

Para aplicar el principio de respuesta a los temas establecidos dentro de la materialidad, los cuales se reconocen como las principales preocupaciones y expectativas de la empresa, los grupos de interés y la sociedad sobre asuntos económicos, sociales y ambientales; la empresa en el desarrollo de las etapas 3, 4 y 5 del modelo de relacionamiento diseña e implementa planes de relacionamiento, que en su desarrollo contienen proyectos e iniciativas asociadas a la materialidad de empresa, a su vez y desde el año 2013 da a conocer y rinde cuenta sobre los asuntos asociados a la materialidad, a través de los informes de sostenibilidad anuales.

Es de anotar que, CHEC relaciona sus estados financieros, como parte de la información complementaria a los informes de sostenibilidad publicados en cada periodo correspondiente.

Ver: Estados financieros CHEC 2021

Materialidad 2018-2021:

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

En el año 2017 el Grupo EPM a través de la consultoría con el contratista KPMG, realiza un ejercicio de materialidad con alcance a filiales de Grupo, para lo cual se realizan análisis a partir de información secundaria entregada por las filiales y se toman muestras para la realización de grupos focales de manera centralizada en Medellín y en cada una de las filiales. Así mismo, en 2017 se inició la identificación de énfasis, es decir, de los aspectos prioritarios que dan foco a la gestión específica del tema material en cada territorio.

En consecuencia, representantes de los grupos de interés Comunidad, Clientes y Usuarios, y Proveedores y Contratistas de los territorios de las filiales en Colombia participaron en la identificación de énfasis de los temas materiales del Grupo EPM permitiendo dar foco a la gestión con base en lo más relevante para cada territorio.

Estudio 2017: visión de los grupos de interés sobre los énfasis de temas materiales

Componentes nacional

Asistentes:193 personas

Filiales:

- EDEQ-Armenia
- Epm-Medellín, Yatumal, Santa Fe de Antioquia, Caucasia
- EMVARIAS-Medellín
- ESSA-Bucaramanga
- CHEC-Manizales
- CENS-Cúcuta
- Aguas Regionales-Santa Fe de Antioquia, Urabá

Componente internacional

Filiales:

- ADASA-Chile
- ENSA-Panamá
- EGGSA-Guatemala
- Del Sur-El Salvador

Diálogo con grupos de interés: Clientes y Usuarios, Comunidad y Proveedores y contratistas

Revisión de la información pública
Consulta a medios de prensa
Revisión de publicaciones en redes

Para el caso de CHEC se realizaron dos grupos focales, uno con representantes de comunidad y clientes y el otro con proveedores y contratistas. Del resultado de esta consultoría se obtuvo la materialidad de Grupo EPM 2018 - 2021.

Señales de relacionamiento con los grupos de interés 2018-2021

Las siguientes señales recogen llamados relevantes que deben tenerse en cuenta para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Son identificados a través de las diferentes etapas del ejercicio de materialidad, de manera que tienen los mismos insumos y participantes que participan durante el proceso.

Señales de los Grupos de Interés

Las siguientes señales recogen asuntos identificados como relevantes que pueden servir de insumo para el relacionamiento con los grupos de interés. Son identificados a través de las diferentes etapas del ejercicio de materialidad, de manera que tienen los mismos insumos y participantes que aportan a la identificación de los temas materiales.

A los grupos de interés **les preocupa:**

- Los fenómenos migratorios por situación de Venezuela que generan presión sobre los servicios.
- Las situaciones de migración interna en el país
- Las conexiones ilegales y los cobros para los usuarios como resultado de los fenómenos migratorios.
- Políticas de reducción de costos que afecten la sostenibilidad del Grupo EPM y sus grupos de interés.
- La toma de decisiones financieras y económicas equivocadas podría ocasionar la quiebra de la empresa, como le ha ocurrido a otras empresas en el país.

Los grupos de interés tienen **altas expectativas sobre:**

- Claridad e información frente al cobro de los servicios públicos.
- Contratación local que no se limite a contratar en las ciudades principales donde están ubicadas las filiales.
- Ejercicio de liderazgo empresarial en distintos asuntos de importancia para la sociedad.

- Adopción de postura y emprendimiento de acciones en problemáticas de tipo regional como, por ejemplo, páramo de San Turbán, contaminación por actividades productivas en CHEC, contaminación represa de Bocas.
- Retribución de la organización a la región.

Los grupos de interés **perciben que:**

- El Grupo EPM tiene mucho poder (financiero y hasta político) para asegurar la gestión de temas claves en la región.
- Las adjudicaciones de contratos se dan principalmente por el precio.
- El peso del factor económico en las licitaciones disminuye la competitividad local, ya que los precios no dan margen de ganancias.
- Los proveedores del Grupo EPM han venido desapareciendo producto de las condiciones de contratación que se han adoptado, lo que incentiva la llegada de proveedores externos.
- Los proveedores locales no tienen los medios para competir en pliegos de licitación y las condiciones contractuales poseen requisitos imposibles de cumplir para ellos.
- Los programas de desarrollo de proveedores son insuficientes.
- La llegada del Grupo EPM no favorece a las regiones en términos de contratación, mano de obra y empleo local; y de que todas las utilidades se van para Medellín.
- No se evidencia qué acciones emprende la organización como resultado de los espacios de diálogo con los grupos de interés.
- Esfuerzos por la sostenibilidad de la región que no son perceptibles por la mayoría de los grupos de interés.
- Los contratistas maltratan a los usuarios.
- Se ha perdido credibilidad en los incentivos al ahorro en el consumo de los servicios públicos.
- Todo se centraliza en Medellín.

Los grupos de interés **valoran:**

- La existencia de espacios de relacionamiento y la participación de representantes del Grupo en los mismos.
- La transparencia en los procesos contractuales.
- La gestión social y ambiental del Grupo.
- La calidad del servicio de energía.
- Avances en energías renovables.
- Sus propias capacidades de cogestión y su sentido de corresponsabilidad.

Los grupos de interés **recomiendan:**

- Liderar y establecer alianzas para emprender acciones de sostenibilidad.
- Mayor enfoque en el negocio de residuos y el uso de estos como fuente de energía.
- Las medidas emprendidas por la organización deben ajustarse al contexto del territorio.
- Dar cuenta de indicadores financieros complementarios al EBITDA.
- Considerar límites organizacionales, financieros y ecosistémicos en el crecimiento.
- Conservar enfoque en el agua, porque consideran que en algunas décadas será uno de los mayores bienes económicos y se podrá convertir en un valor multidimensional para la empresa y la sociedad. Esta es una oportunidad que puede representar una ventaja competitiva para el Grupo EPM y para todos sus negocios.

Observaciones sobre la estructuración y el desarrollo de los diálogos

- Los temas sobrepasan cada grupo de interés en particular, lo cual exige una respuesta organizacional integral y articulada.
- Las triangulaciones entre grupos de interés y temas son siempre evidentes en los ejercicios de materialidad (2009, 2013, 2014, 2015, 2018).
- La prioridad de los grupos de interés Clientes y usuarios, Comunidad, Proveedores y contratistas y Gente Grupo EPM está determinada por las incidencias, inmediatas o de largo plazo, derivadas de las actividades nucleares del negocio y de alto impacto en la sostenibilidad de las partes, así como su papel en la gestión de los temas materiales.
- En la importancia de Colegas y Estado se destaca su rol como co-partícipes en la gestión de los temas materiales.
- La importancia de Dueño, Socios / Accionistas, e Inversionistas está dada por su incidencia a partir de asuntos financieros y de gobierno.
- Convergencia de Clientes y usuarios y Comunidad: el vínculo que se origina a partir de la prestación del servicio, determina la relación con Clientes y usuarios; el que se deriva del vínculo de vecindad, determina la relación con Comunidad. La diferencia entre el origen de la vinculación determina responsabilidades, compromisos y posibles acciones diferenciadas ante ambos grupos. Debido a la naturaleza de servicios y de mercados en la mayoría de los negocios de EPM, casi toda la población tiene doble rol como Cliente y como Comunidad. Esta circunstancia representa una gran oportunidad de generar valor - para el Grupo EPM y para las personas - a través de acciones dirigidas a Clientes y usuarios, sin detrimento de acciones específicas para Comunidad.
- Los grupos de interés mantuvieron la conversación enmarcada dentro de la propuesta de la organización que fue un diálogo alrededor de los temas materiales. Esto implicó que no surgieran expectativas desbordadas respecto al objeto social de la empresa.

Criterios de identificación de los Temas Materiales 2018-2021:

Las consideraciones más relevantes a tener en cuenta para la identificación y definición de los temas materiales del Grupo EPM son:

- Foco en temas del desempeño integral, de alto interés para la empresa y para sus diversos GI, incidiendo de manera directa en la generación de valor multidimensional.
- Repercusiones de largo plazo de las empresas del Grupo en la sociedad.
- Afectación del direccionamiento estratégico, objetivos estratégicos, cumplimiento de políticas y resultados del Grupo: un tema de cualquier empresa que afecte contundentemente al Grupo es material para el Grupo; no quiere decir que todos los temas materiales del Grupo se deben gestionar en cada una de las filiales, sino en aquellas donde se generan impactos significativos asociados al tema, esto es, donde sean prioritarios.
- Afectación de las metas, desempeño y operación de los negocios del Grupo.

Criterios de priorización de los Temas Materiales 2018-2021:

La priorización se realizó con personas especialistas del Grupo EPM, mediante instrumento propio para estimar el nivel de valor que potencialmente genera o destruye cada asunto privilegiando la confluencia de criterios. A su vez, se realiza un contraste empírico de los resultados con personas que tienen capacidad de visualizar la incidencia de los temas prioritarios de sostenibilidad sobre el Grupo EPM, sus grupos de interés y la sociedad en general.

A partir de los temas materiales y sus énfasis, priorizados para el Grupo EPM y cada una de las filiales, las acciones de los planes empresariales se encuentran alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Ver estandares y compromisos

Importancia de los temas para el grupo EPM

Impacto o valor del tema para el grupo EPM

Considera el direccionamiento estratégico; los aspectos sociales, económicos y ambientales subyacentes en las políticas del Grupo EPM; las capacidades de las empresas; diferentes horizontes de tiempo.

Impacto o valor del tema para los grupos de interés del grupo EPM

Considera las expectativas y necesidades de los grupos de interés; la magnitud escala y urgencia del impacto económico, social o ambiental; la cercanía del actor impactado; diferentes horizontes de tiempo.

Potencial de gestión del tema

Posibilidades u oportunidades que el tema ofrece para ser desarrollado

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

Revisión de los Temas Materiales y énfasis de gestión por filiales 2018-2021:

En 2017 la identificación de énfasis de temas materiales permitió la revisión de los temas materiales e incluyó la visión de los grupos de interés Clientes y usuarios, Comunidad, y Proveedores y contratistas, mediante el diálogo para las empresas en Colombia y mediante información secundaria para las filiales internacionales incluidas en el ejercicio.

Este ejercicio contó con participación de los conocedores de las diferentes empresas del Grupo, la Gerencia Desarrollo Sostenible coordinó la retroalimentación de los hallazgos del estudio de identificación de énfasis como se ilustra en el Gráfico.

Resumen ejercicio de materialidad 2018-2021

Definición de retos	• Responsables de temas
Afinación de énfasis	• Responsables de temas
Retroalimentación	• Responsables de temas • Contacto con empresas "anfitrionas" • GDS
Procesamiento y análisis de la información	• Equipo GDS materialidad
Espacios de diálogo	• Clientes usuarios, Comunidad PyC
Apertura del proceso de consulta	• Lideres de grupos de interés • Contacto con empresas "anfitrionas"
Marco estratégico y direccionamiento Grupo EPM	• Propósito estrategía • Contexto de materialidad

Validación

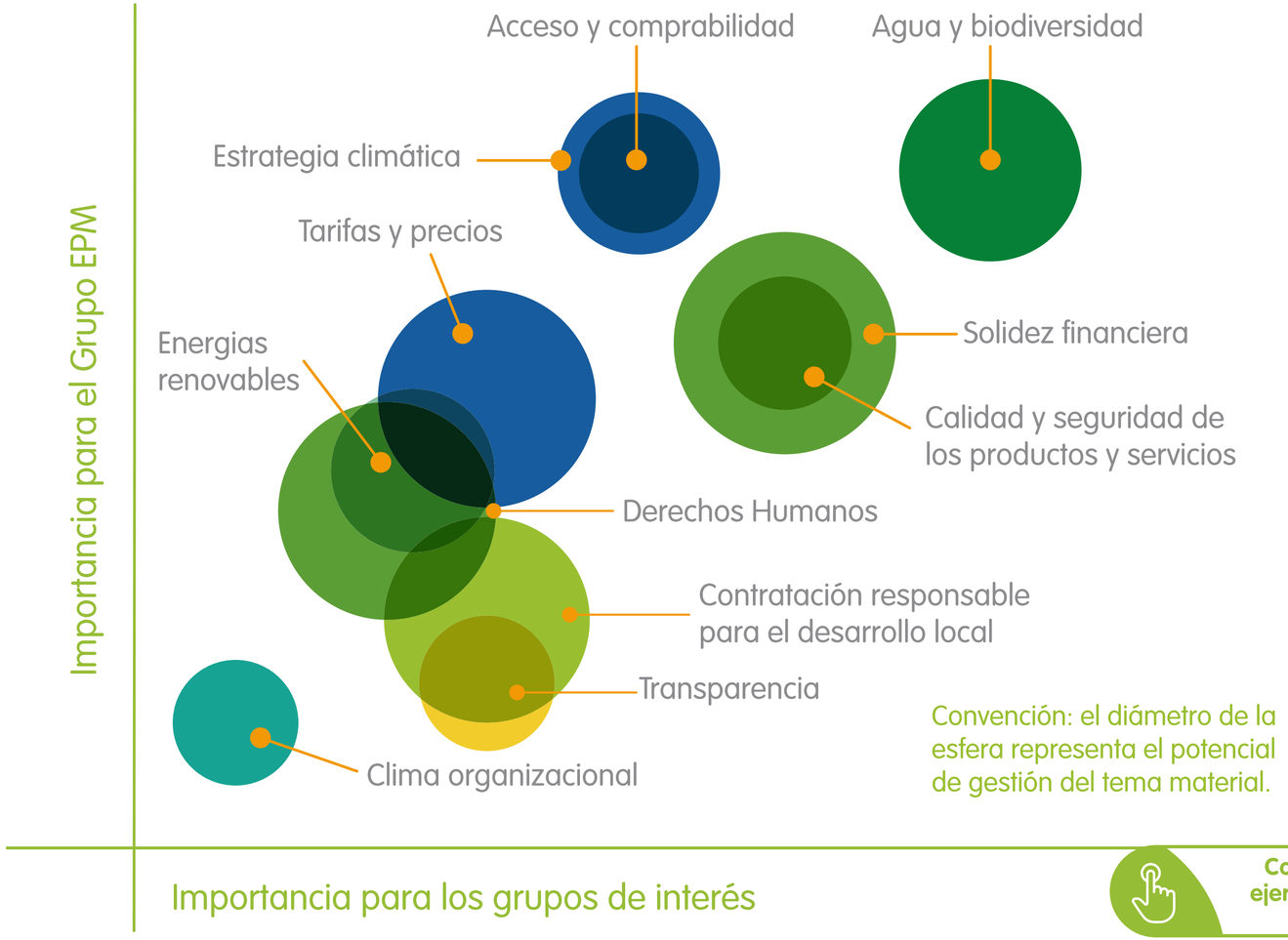
En el Comité de Núcleo Corporativo del 24 de abril de 2018, instancia decisional de mayor jerarquía para el Grupo EPM, fue aprobada la materialidad del Grupo EPM, esto es, los temas relevantes en materia de sostenibilidad para el Grupo EPM y sus grupos de interés. Posteriormente, se oficializó la materialidad con alcance de Grupo EPM para CHEC y demás filiales delo Grupo EPM.

GRI | 102-47

Lista Temas materiales y énfasis de gestión 2018-2021 grupo EPM

Como resultado del análisis de materialidad del Grupo EPM, se identificaron y priorizaron 11 temas materiales y sus respectivos énfasis de gestión. Para CHEC se identificó su relación con todos los temas materiales y 17 énfasis de gestión:

A continuación, se ilustra una aproximación al valor de los temas materiales en términos de su importancia para los grupos de interés y para el Grupo EPM. Es una ampliación del cuadrante derecho superior en el que se ubican los temas con las calificaciones más altas.



Conozca más sobre el ejercicio de materialidad CHEC 2018-2021

Cobertura del Informe de Sostenibilidad

Temas materiales 2018 – 2021 y Grupos de interés CHEC

Se muestra la relación entre los temas materiales y su incidencia en el interno y externo de la organización a partir de la asociación con los grupos de interés.

Convenciones

✔ Grupos de Interes asociado

✖ Grupos de Interes más impactado

Clasificación	No.	Temas relevantes	Énfasis del tema material	Aplicación Empresas del Grupo EPM	Ámbito interno de la organización	Ámbito externo de la organización						
					Grupos de interés							Ambiente
					Accionistas	Gente CHEC-EPM	Clientes y Usuarios	Proveedores y Contratistas	Colegas	Estado	Comunidad	
Temas relevantes	1	Solidez Financiera	Salud financiera	EPM, CHEC	✖	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	2	Acceso y comprabilidad	Cobertura de servicios públicos en zonas rurales	CENS, ADASA, CHEC, ESSA, EPM								
			Población sin servicio	CENS, CHEC, EDEQ,ESSA,EPM, AGUAS REGIONALES			✖			✖		✔
	3	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Uso legal y seguro de los servicios	TODOS LOS TERRITORIOS								
			Calidad y continuidad del servicio				✖			✔	✖	✔
	4	Tarifas y Precios	Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa	ADASA, CENS, CHEC, DELSUR, EEGSA, EDEQ, ENSA, EPM, ESSA, AGUAS			✖			✔	✖	✔
	5	Clima organizacional	Claridad organizacional	TODOS LOS TERRITORIOS								
			Adaptabilidad			✖	✔	✔		✔	✔	✔
	6	Contratación responsable para el desarrollo local	Criterios de contratación	TODOS LOS TERRITORIOS				✖				✔
	7	Derechos humanos	Gestión predial	CENS, CHEC, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES, EMVARIAS								
			Trabajo decente en cadena de suministro	TODOS LOS TERRITORIOS		✖		✖			✖	✔
	8	Transparencia	Apertura de información	CENS, CHEC, DELSUR, EDEQ, EEGSA, ENSA, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✔
	9	Agua y Biodiversidad	Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales	CENS, CHEC, EDEQ, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES, ENSA, EGGSA, DELSUR, EMVARIAS					✔	✔	✖	✖
			Prevención de la contaminación	CENS, CHEC, EDEQ, EMVARIAS, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES								
	10	Estrategia Climática	Adaptación	TODOS LOS TERRITORIOS								
			Mitigación						✔	✔	✖	✖
	11	Energías Renovables no convencionales	Oferta de energías renovables	CENS, CHEC, DELSUR, EDEQ, EEGSA, EMVARIAS, ENSA, EPM, ESSA			✔		✔	✖		✖

Inicio

Temas materiales 2018 – 2021 y Empresas Grupo EPM

Con base en los resultados del análisis de materialidad de Grupo EPM, se muestra el nivel de incidencia y aplicación de los temas y énfasis de gestión que corresponden a CHEC.

Tema material	Énfasis del tema material	Aplicación Empresas del Grupo EPM
Solidez financiera	Salud financiera	EPM, CHEC
Acceso y comprabilidad	Cobertura de servicios públicos en zonas rurales	CENS, ADASA, CHEC, ESSA, EPM
	Población sin servicio	CENS, CHEC, EDEQ,ESSA,EPM, AGUAS REGIONALES
Calidad y seguridad de productos y servicios	Uso legal y seguro de los servicios	TODOS LOS TERRITORIOS
	Calidad y continuidad del servicio	
Tarifas y precios	Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa	ADASA, CENS, CHEC, DELSUR, EEGSA, EDEQ, ENSA, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES
Clima organizacional y entorno de trabajo	Claridad organizacional	TODOS LOS TERRITORIOS
	Adaptabilidad	
Contratación responsable para el desarrollo local	Criterios de contratación	TODOS LOS TERRITORIOS
Derechos humanos	Gestión predial	CENS, CHEC, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES, EMVARIAS
	Trabajo decente en cadena de suministro	TODOS LOS TERRITORIOS
Transparencia	Apertura de información	CENS, CHEC, DELSUR, EDEQ, EEGSA, ENSA, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES
Agua y Biodiversidad	Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales	CENS, CHEC, EDEQ, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES, ENSA, EGGSA, DELSUR, EMVARIAS
	Prevención de la contaminación	CENS, CHEC, EDEQ, EMVARIAS, EPM, ESSA, AGUAS REGIONALES
Estrategia climática	Adaptación	TODOS LOS TERRITORIOS
	Mitigación	
Energías renovables no convencionales	Oferta de energías renovables	CENS, CHEC, DELSUR, EDEQ, EEGSA, EMVARIAS, ENSA, EPM, ESSA

Temas materiales 2018 – 2021 y Direccionamiento Estratégico CHEC Grupo EPM

En este ejercicio se contrastan los temas materiales con los elementos del direccionamiento estratégico, indicando dónde puede producirse algún tipo de incidencia de un tema sobre algún elemento del direccionamiento estratégico y de negocios. En este aspecto las coberturas de los temas materiales, están determinados por los resultados del análisis de materialidad de Grupo EPM para lo cual, se analizó de manera global para el Grupo y sus empresas, a través del nivel de incidencia de cada tema material en los elementos del direccionamiento estratégico y de sus negocios. El resultado se representa con la **"Incidencia de los temas materiales en los elementos del Direccionamiento estratégico",** expresada de mayor a menor según el porcentaje y número de incidencias de un tema en dichos elementos.

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Valores	Transparencia, Responsabilidad, Calidez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Propósito	Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estrategia	Optimización de las operaciones y crecimiento con criterios de RSE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Focos	Recuperación del Proyecto Hidroituango	✓	✓	✓				✓				
	Consecución de fuentes de liquidez	✓	✓									
	Rentabilización de los negocios, especialmente Distribución y Generación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Crecimiento con visión 2025	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		
	Transformación de la cultura organizacional	✓					✓					✓

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Mega	EN REVISION: Se hace este análisis a la luz de las dimensiones económica, ambiental y social: ingresos, EBITDA, universalización, protección hídrica y carbono neutralidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objetivos estratégicos	Incrementar valor para los grupos de interés	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Crecer en los mercados y negocios	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		
	Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Objetivos estratégicos	Atender integralmente al cliente/usuario entregando servicios con calidad	✓		✓	✓	✓	✓					
	Asegurar el flujo de caja requerido	✓	✓								✓	
	Optimizar los procesos	✓		✓		✓		✓	✓			✓
	Evaluar y gestionar la seguridad operacional	✓		✓	✓	✓		✓	✓			
	Optimizar el desarrollo de los proyectos	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Objetivos estratégicos	Desarrollar las capacidades organizacionales	✓	✓				✓					
	Lograr la transformación cultural	✓					✓					
Imperativo de los negocios	Distribución: Rentabilizar el negocio con una operación segura. Incorporar energías renovables no convencionales a través de alianzas estratégicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Imperativo de los negocios	Transmisión: rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales.	✓	✓	✓	✓		✓				✓	
	Gas: Rentabilizar el negocio con una operación segura	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	
	Generación: Rentabilizar el negocio con una operación segura. Incorporar energías renovables no convencionales a través de alianzas estratégicas.	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	

Direccionamiento estratégico corporativo CHEC - Grupo EPM		Temas Materiales										
Elemento	**Descripción**	**Transparencia**	**Solidez financiera**	**Calidad y seguridad de los productos y servicios**	**Contratación responsable para el desarrollo local**	**Acceso y comprabilidad**	**Clima organizacional**	**Agua y biodiversidad**	**Estrategia climática**	**Energías renovables no convencionales**	**Tarifas y precios**	**Derechos humanos**
Imperativo de los negocios	Agua y saneamiento: Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Gestión de residuos sólidos: Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales. Incorporar nuevas líneas de negocio a través de alianzas estratégicas,	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Incidencia de los temas materiales en los elementos del Direccionamiento estratégico 100%		**25**	**20**	**19**	**18**	**17**	**17**	**15**	**15**	**13**	**13**	**9**
		100%	**80%**	**76%**	**72%**	**68%**	**68%**	**60%**	**60%**	**52%**	**52%**	**36%**

Inicio

COMPROMISOS DE RELACIONAMIENTO

Como resultado del análisis de materialidad se establecen estratégicamente los siguientes compromisos estratégicos que apuntan a la generación de valor y confianza con los grupos de interés:

Objetivos de relacionamiento con los grupos de interés del Grupo EPM derivados de la materialidad 2018-2021

Los siguientes objetivos que continúan vigentes, fueron construidos conjuntamente con los líderes de cada grupo de interés y las respectivas duplas de la Vicepresidencia Comunicación y Relaciones Corporativas, con base en los resultados del ejercicio de materialidad.

- **Objetivo de Relacionamiento con Socios (Dueños CHEC)** Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos, asegurando la sostenibilidad económica, social y ambiental e incrementando el valor de empresa.
- **Objetivo de Relacionamiento con Clientes y usuarios** Facilitar el acceso y el disfrute de los Servicios Públicos, mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.
- **Objetivo de Relacionamiento con Estado** Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Grupo EPM, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales.
- **Objetivo de Relacionamiento con Comunidad** Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, para co-gestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el medio ambiente que se traduzcan en equidad y en una mejor calidad de vida para las personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.
- **Objetivo de Relacionamiento con Gente Grupo EPM** Fortalecer la relación Gente Grupo EPM – organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- **Objetivo de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas** Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.
- **Objetivo de Relacionamiento con Colegas** Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económica, social y ambiental con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector en el marco de una relación de colaboración con los competidores y colegas.

Temas materiales 2018 – 2021 y su relación con estándares y compromisos

En este aparte se muestra el ejercicio de análisis realizado para mostrar la relación entre los temas materiales y diferentes estándares y compromisos voluntarios en sostenibilidad

Ver: Estándares y compromisos CHEC 2021

Temas materiales 2022 – 2025

En el año 2021 a través de la consultoría con el contratista TRUST Consultores en Construcción de Confianza S.A.S, se realizó el segundo ejercicio de materialidad del Grupo EPM con alcance a sus empresas filiales, para lo cual se realizan análisis a partir de información secundaria entregada por cada una de las empresas y se toman muestras para la realización de grupos focales, entrevistas y encuestas. Dichos resultados esperan comunicarse en los informes de sostenibilidad con vigencia 2022 – 2025.

TEMAS MATERIALES COMPROMISOS Y RESULTADOS CHEC 2021

A continuación, se presentan la descripción de los temas materiales, sus énfasis de gestión y su importancia para la sostenibilidad; así mismo se relacionan los principales resultados de la gestión de CHEC en el año 2021:

Ver: SOLIDEZ FINANCIERA

SOLIDEZ FINANCIERA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

La solidez financiera es indispensable para la competitividad y permanencia de la organización.

La definición de metas financieras y de crecimiento debe considerar los condicionamientos organizacionales, naturales y de mercado de los cuales depende el logro de los resultados.
Una adecuada administración de los recursos financieros, requiere de visión prospectiva para grupo empresarial, enfoque en la prevención de los riesgos asociados a la injerencia política indebida, y aplicación de controles que evitan la desviación de recursos hacia iniciativas no alineadas con su objeto social o la toma de decisiones contrarias a la permanencia de largo plazo.

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

Importancia

Permite cumplir con los requerimientos de capital de trabajo, necesidades de inversión, obligaciones con el dueño y músculo para crecer. Es fundamentalmente para contribuir a la sostenibilidad de su entorno mediante la generación de valor compartido y la distribución del valor generado, considerado los limites sociales, organizacionales, naturales y de mercado.

Riesgo

- Incumplimiento de compromisos obligatorios con grupos de interés.
- Pérdida de competitividad y permanencia en el mercado.

Énfasis de Gestión:

- **Salud Financiera:** El establecimiento de metas financieras y de crecimiento, debe considerar la existencia de condiciones organizacionales, naturales y de mercado para mantener en el tiempo la solidez financiera con base en ejercicios de prospectiva sectorial y de entorno con visión suficiente para evitar la toma de decisiones irreversibles o incluso contradictorias a las que se tomarían mirando horizontes mayores en el tiempo. (Desempeño Financiero).

Indicadores de Gestión
EBITDA
Utilidad Neta
Valor Generado y Distribuido a Grupos de Interés (Cuarto estado Financiero).

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Meta 2021 COP Millones	Resultados COP millones	Retos 2022 COP Millones
Cumplir con el 100% de las metas financieras para el periodo.	EBITDA: COP 216 033 millones Resultado Neto del Periodo: COP 106 376 millones	EBITDA: COP 272 473 millones Resultado Neto del Periodo: COP 148 255 millones	EBITDA: COP 272 669 millones Resultado Neto del Periodo: COP 127 224 millones

Principales Logros/resultados 2021

- CHEC supero sus metas financieras, obteniendo un desempeño que permite mantener la solidez financiera de la organización: Respecto al desempeño económico de la empresa, el resultado financiero muestra un EBITDA de COP 272.473 millones, un margen EBITDA del 31,48%, un resultado neto del periodo de COP 148.255 millones y un margen neto de 16%; reflejando un muy buen desempeño económico.

- Comparado con el año 2020, los ingresos operacionales presentan un incremento de COP 85.830 millones (variación del 10%) así:

  - **Ingresos por Servicios de Energía:** se presentó un incremento de COP 36.751 millones.

  - **Segmento Distribución:** se presenta un incremento de COP 54.978 millones; en el Mercado Regulado un incremento de COP 43.453 millones debido a la variación del 5% de la tarifa media respecto al acumulado del 2020. Así mismo las mayores ventas en unidades de 29,8 GWh por crecimiento del consumo, donde la evolución de los sectores más significativos del mercado corresponde a las ventas del sector comercial con 20,43 GWh y el residencial con 6,22 GWh.

  - **Segmento de Generación:** presentó una disminución en ingresos de COP 18.227 millones, pese a que las ventas en bolsa en unidades fueron mayores, los precios de venta fueron inferiores en promedio COP 101/ KWh. Los ingresos por ventas de largo plazo de generación, presentó una disminución principalmente en las ventas de unidades, las cuales fueron inferiores al año anterior en 99 GWh (2021, GWh 499 y en el 2020 GWh 598), y un mayor precio de venta (año 2021 de COP 231 KWh, el 2020 fue de COP 211 KWh).

  - **Otros Ingresos:** presentan un incremento de COP 49.079 millones, básicamente en el conceptos Reversión del Deterioro por un valor de COP 47.903 millones, este valor corresponde a la aplicación de la prueba de deterioro de CHEC- Generador con los resultados de las proyecciones financieras del 2021, dando como resultado que, el valor de uso (estimación de los flujos de caja futuros que la empresa espera obtener sobre los activos), es superior con respecto a su valor en libros (COP 61.310 millones), que al compararlo con el deterioro registrado en el año 2020 (COP 48.550 millones), permite reversar el 100% del registro original.

Principales Dificultades/ obstáculos 2021

- Las inversiones de la compañía para la vigencia 2021 fueron de COP 68.591 millones, con una ejecución de 97% respecto al presupuesto estimado en infraestructura y otras inversiones. Esta subejecución en los programas de inversión se dio producto de una optimización de las mismas y algunos desplazamientos que se realizaron debido a las dificultades con el suministro de materiales; cabe destacar que estas sub ejecuciones y desplazamientos se realizaron únicamente sobre aquellas inversiones que no afectaran la operación de la Empresa, la prestación del servicio o el cumplimiento de obligaciones regulatorias.

ACCESO Y COMPRABILIDAD

1 FIN DE LA POBREZA

3 SALUD Y BIENESTAR

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Inicio

Ver: Acceso y comprabilidad

El acceso se refiere a la disponibilidad del servicio público de energía a través de soluciones convencionales y alternativas que propician el desarrollo humano y el de los territorios, cumpliendo la regulación y la normatividad, a través de soluciones de infraestructura que apuntan a llevar el servicio a las poblaciones asentadas en lugares con limitaciones técnicas o legales para la prestación del servicio; es decir la población sin servicio.

Importancia

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

La falta de acceso a los servicios públicos es un aspecto determinante de la pobreza con implicaciones éticas, reputacionales y económicas relacionadas directamente con los negocios del Grupo EPM.

Riesgo

- Falta de soluciones de acceso a los servicios públicos.
- Insuficientes ofertas que atiendan las necesidades específicas de la población para la comprabilidad de los servicios públicos.
- Falta de atención con servicios públicos a la población asentada por fuera de los perímetros sanitarios de los POT o en zonas de alto riesgo.

Énfasis de Gestión:

- **Claridad organizacional:** Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización.
- **Adaptabilidad:** Capacidad para aceptar y amoldarse a los cambios de manera flexible y optimista, modificando el propio comportamiento para alcanzar objetivos, incluso cuando las situaciones disruptivas en el entorno o los momentos de estrés puedan conllevar un cierto riesgo.

Indicadores de Gestión

- Índice de lesiones Incapacitantes ILI
- Formación a trabajadores (% trabajadores, # de eventos- # de horas)
- Implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (Resolución 0312 de 2019).
- Resultados medición calidad de vida

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados	Metas 2022
COBERTURA: **Alcanzar una cobertura total de 99,93%, urbana de 100% y rural de 99,71% en los departamentos de Caldas y Risaralda**	Cobertura Total: 99,94% Cobertura Rural: 99,75% Cobertura Urbana:100%	Cobertura Total: 99,95% Cobertura Rural: 99,82% Cobertura Urbana: 100%
UNIVERSALIZACIÓN: **Alcanzar un indicador de Universalización de 99,03%.**	99,44%	99,28%
VINCULACIÓN DE CLIENTES **Vincular 12.400 clientes nuevos a nuestro sistema a través del programa de habilitación de vivienda y atención de proyectos y servicios nuevos.**	15.608 Clientes Servicios Nuevos	Vincular 13.000 Clientes Servicios Nuevos

Principales Logros/resultados 2021

- Se incrementó el índice de cobertura rural en 99,75%, logrando una cobertura total (urbana y rural) de 99,94% en Caldas y Risaralda.
- Contribuimos a la universalización del servicio de energía, conectando 15.608 clientes nuevos al sistema de distribución de CHEC (12.048 urbanos – 3.560 rurales), de los cuales 1.331 clientes, a través de programas de electrificación rural y habilitación de vivienda, con una inversión de COP 1.914 millones en redes de distribución.
- Frente a los aspectos de gestión en comprabilidad del servicio de energía, la empresa paso de 1,12% usuarios morosos en diciembre de 2020 a 1,53% en el mismo mes del año 2021. Y de 0,73% de usuarios con servicio suspendido en diciembre 2020 a 0,51% en diciembre 2021. Logrando mejorar la cantidad de usuarios que hacen un disfrute efectivo del servicio.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Restricciones de acceso y desabastecimiento de combustible en algunos municipios debido al paro nacional, lo cual impacto los tiempos de atención de las de las actividades del proceso.
- Retrasos en las actividades de construcción de redes para la conexión de clientes por habilitación de vivienda. Esta condición generó la suspensión del ingreso de nuevas solicitudes al programa a partir del mes de marzo.
- Incremento de las solicitudes de clientes en un 32% lo cual afectó la atención de las solicitudes dentro de los acuerdos de nivel de servicio.
- Inconsistencia de datos en el sistema comercial lo cual afecto el análisis y seguimiento de solicitudes de clientes.

CALIDAD Y SEGURIDAD
DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Inicio

Ver: Calidad y seguridad de los productos y servicios

Importancia

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

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

Riesgo

- Inadecuada prestación de los servicios públicos.

Indicadores de Gestión

- SAIDI (Horas/año)
- SAIFI (Veces/año)
- Índice de Perdidas de Energía
- Energía recuperada en Gwh/año
- Quejas atribuibles por cada 10.000
- Reclamos atribuibles por cada 10.000
- Inversión en infraestructura de negocios (COP millones)

Énfasis de Gestión:

- **Uso legal y seguro de los servicios:** Condiciones de seguridad y legalidad en el uso de los servicios públicos. Para mantener la integridad de las personas y las instalaciones, y que evitan costos adicionales tanto para la empresa como para los clientes y usuarios.
- **Calidad y continuidad del servicio:** Cantidad de tiempo que el usuario cuenta con el servicio. Aunque los grupos de interés manifiestan su satisfacción con la continuidad del servicio, este es un tema sensible pues se refiere a prevenir lo que sería la afectación más crítica en todos los territorios desde la perspectiva del core del negocio. Adicional a las implicaciones sobre la satisfacción con el servicio, las brechas de continuidad dificultan el desarrollo humano. Tiene posibilidad de influir en otros temas materiales como en tarifas y precios. Es un factor influyente y protector de la reputación, pues, aunque el servicio se percibe como caro, se mantiene una buena percepción de calidad, que al perderse podría generar protestas sociales."

Retos – Metas – Indicadores

Objetivo 2021	Meta 2021	Resultados	Metas 2022
Cumplir con las metas de los indicadores estratégicos que reflejan la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.	SAIDI Distribución CHEC: 24,51 horas	SAIDI Distribución CHEC: 24,11 horas	SAIDI Distribución CHEC: 22,54 horas
	SAIFI Distribución CHEC: 20,25 veces	SAIFI Distribución CHEC: 19,80 veces	SAIFI Distribución CHEC: 18,63 veces
	Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 8,47%	Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 7,97%	Índice de Pérdidas OR - Distribución CHEC: 8,47%
	Quejas: 1,09 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones al mes	Reclamos: 0,97 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones	Quejas: 0,98 quejas imputables por cada 10 mil instalaciones al mes
	Reclamos: 3,3 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes	Reclamos: 2,4 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes	Reclamos: 3,2 reclamos imputables por cada 10 mil cuentas de cobro emitidas al mes

Principales Logros/resultados 2021

- Se realizaron inversiones de COP 5.746 millones en infraestructura, normalizaciones y control, logrando recuperar 26,6 GWh año y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 7,97%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,57%.

- Se presentó un mejoramiento de los indicadores para minimizar errores u omisiones en la prestación del servicio; obteniendo un cumplimiento del 112% en el indicador de Quejas (frente a una meta de 1,09) y de un 137% en el indicador de Reclamos (frente a una meta de 3,3).

- Respecto al año 2020 el cual fue un año atípico en cuanto al comportamiento de los indicadores de calidad producto de la pandemia, el Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) finalizó en 24,11 horas (Aumento del 27,87%) correspondiente a 6,72 horas/año; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) finalizó en 19,80 veces, (Aumento del 18,23%) correspondiente a 3,61 veces/año. Sin embargo, las metas propuestas para el año 2021 se cumplieron para ambos indicadores (SAIDI 24,51 horas y SAIFI 20,25 veces).

- Como resultado del fortalecimiento de la capacidad de gestión en planeación y formulación de proyectos, se reporta un avance significativo en la ejecución y puesta en operación de los mismos, con acciones que brindan seguridad en la atención de la demanda y operación general del sistema:

- Puesta en servicio de los proyectos: Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado 115/33 kV, Reposición y modernización subestación La Virginia 33/13,2 kV y Normalización subestaciones Belalcázar y Viterbo 33 kV.

- Ejecución de obras en los proyectos: Conexión parque solar fotovoltaico Tepuy - Subestación Purnio 115 kV y

Normalización de la Subestación Purnio 115 kV.

- Formulación de los proyectos: "Normalización y reposición subestación Campestre 33/13,2 kV", "Normalización línea Manzanares – Bolivia – Pensilvania 33 kV", "Modernización y reposición subestación Bolivia 33/13,2 kV", "Nueva línea Bolivia – Edén 33kV", "Segundo circuito Victoria – San Felipe 115 kV", "Reposición línea Virginia – Viterbo 33 kV", "Reposición línea Salamina – Aguadas 33 kV" y "Troncal de fibra óptica Manizales – Regivit.

- Entró en operación el sistema SCADA SP7 con todas las subestaciones CHEC en todos los niveles de tensión.

- A partir de los resultados de las diferentes auditorías internas, se inició el camino para lograr la certificación del Sistema de Gestión de Activos con alcance al negocio de Transmisión y Distribución -T&D.

- Para el Sistema de Gestión Ambiental – SGA bajo la norma ISO14001:2015, se realizaron las auditorías interna y externa de manera combinada. ICONTEC encuentra 3 No Conformidades, de las cuales 1 es compartida para ambos sistemas de gestión relacionada con la calibración equipos de medición. También se destaca que se realiza la primera auditoría interna en el negocio de generación (alcance nuevo), donde fue posible observar las principales desviaciones y establecer los planes de acción.

- En cumplimiento de lo establecido por la CREG, para las empresas de generación y distribución de estar certificadas bajo la Norma ISO9001:2015, se realizó auditoría interna en el mes de junio por parte de la firma Bussines and Quality Services y en octubre la auditoría externa correspondiente a la recertificación del sistema de gestión de la calidad por parte de ICONTEC. Para esta ocasión se encontraron 4 hallazgos de No Conformidad los cuales se están gestionando a través de diferentes planes de mejora.

- Se ejecutó la auditoría para el seguimiento y continuidad de la acreditación del laboratorio de medidores bajo la norma ISO IEC – 17025:2017, por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, frente a lo cual, se continúa dando respuesta a los planes de mejora derivados de dicha la auditoría.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Como consecuencia del paro nacional y las protestas sociales, se presentó dificultad logística para recibir los materiales e insumos para desarrollar la operación con normalidad, lo que originó retrasos y aplazamientos. Adicionalmente se presentaron dificultades para atender nuevas conexiones debido a lo imposibilidad de circulación de algunos técnicos y a la falta de gasolina.

- Alta rotación de personal técnico entre contratos y migración de éstos hacia otros operadores de red, debido a la variación salarial entre contratos y mayor remuneración en otros mercados, lo que ocasiono alteración en la programación de las actividades y aplazamiento de otras.

- En relación al negocio de generación, el no despacho económico de las unidades de generación de Esmeralda y San Francisco afectó los ingresos del negocio por cuenta de la resolución 060 de 2019 que depende no sólo de la disponibilidad hidráulica, sino también de la oferta económica cuyos representantes nuestros es EPM, dejamos de ser despachados en total 45 GWh. De otro lado, se presentó discrepancia en auditoria parámetros del cargo asignación OEF 2022-2023-Centrales; por lo que está en proceso de revisión por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG. Se tuvieron dificultades con la gestión de sedimentos lo cual modifico el contexto operacional de los equipos en las centrales de generación.

- A nivel comercial, y debido a la continuidad de los impactos por la pandemia (Aislamientos, picos, incapacidades, entre otros), y por los eventos asociados al paro nacional; se dificulto lograr operar la atención al cliente a través de los canales presenciales y no presenciales. Así como dar continuidad a la facturación oportuna sin alteraciones para los clientes y para la empresa.

- Retraso del proyecto de puesta en servicio de la subestación Purnio. De otro lado, no se pudo realizar la instalación de la fibra óptica entre Esmeralda y Viterbo debido a inconvenientes con los permisos de servidumbres. Se realizó reprogramación de mantenimientos preventivos a equipos de tiempo real en subestaciones.

TARIFAS Y PRECIOS

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Inicio

Ver: Tarifas y precios

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

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

Importancia

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

Riesgo

- Percepción de desequilibrio entre las tarifas y precios de los servicios, la capacidad de pago de los clientes y las utilidades de la Empresa.

Énfasis de Gestión:

- **Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa:** Estrategias de educación y comunicación para lograr mayor comprensión en cuanto a: periodos facturados (número de días liquidados), balance de generación y estilos de consumo, entre otros. Especificando que hay unos factores técnicos y otros asociados al consumidor.

Indicadores de Gestión
Interacciones educativas con clientes, usuarios y comunidad
Crecimiento del mercado (# clientes alcanzados - %)
Clientes facturados
Subsidios entregados (COP millones)

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados	Retos 2022
Realizar 70.000 interacciones educativas con nuestros clientes, a través de la gestión educativa de CHEC, con la implementación del plan educativo empresarial y la estrategia Cercanía.	260 434 interacciones educativas en Caldas y Risaralda.	Realizar 80.000 interacciones educativas con acciones que combinan lo presencial y lo virtual.

Principales Logros/resultados 2021

- Mayores eficiencias a partir de la implementación de aplicativos que facilitan la automatización de procesos y reportes.
- Se alcanzaron 260.434 interacciones educativas, en toda la Gestión, lo cual representa un cumplimiento del 372%, según lo proyectado.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Continuar en emergencia por la pandemia ocasionada por el COVID-19, siguió siendo un reto a superar en el año 2021, lo cual implico encontrar maneras diversas de llegar a la comunidad, garantizando su seguridad, pero también su cercanía; se evidenció en los diferentes encuentros presenciales, el interés y necesidad de los clientes y comunidad de encontrarnos presencialmente y lo difícil de la virtualidad para muchas personas; así mismo se evidencio el impacto emocional y económico que la pandemia ha dejado en nuestra sociedad.

CLIMA ORGANIZACIONAL
Y ENTORNO DE TRABAJO

3 SALUD Y BIENESTAR

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Ver: Clima Organizacional

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

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

Importancia

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

Riesgo

- Percepción de incoherencia entre los comportamientos de los líderes y servidores y los valores declarados y el direccionamiento estratégico del Grupo EPM.

Énfasis de Gestión:

- **Claridad organizacional:** Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y el funcionamiento de la organización.
- **Adaptabilidad:** Capacidad para aceptar y amoldarse a los cambios de manera flexible y optimista, modificando el propio comportamiento para alcanzar objetivos, incluso cuando las situaciones disruptivas en el entorno o los momentos de estrés puedan conllevar un cierto riesgo.

Indicadores de Gestión

- Índice de lesiones Incapacitantes ILI
- Formación a trabajadores (% trabajadores, # de eventos- # de horas)
- Implementación del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (Resolución 0312 de 2019).
- Resultados medición calidad de vida

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados
Implementar el 100% de estrategias que permitan la movilización de la dimensión relacional humana – manejo consciente desde los espacios de conversación en pro de las variables asociadas al clima organizacional.	537 empleados participaron de diferentes conversaciones, las cuales tuvieron como objetivo permitirles recorrer el darse cuenta, encontrar sentido y hacerse cargo de los resultados obtenidos, realizar una construcción consciente del plan de acción identificando contribuciones individuales y colectivas para mejorar las variables que obtuvieron un mayor nivel de riesgo y contribuir con el desarrollo del capital conversacional de CHEC. Se inició la transición al nuevo modelo de desempeño, alineado al enfoque de talento humano, el cual tiene como premisa principal movilizar la conversación como vehículo para acordar, alinear y resolver todas las situaciones que permitan alcanzar resultados.
Disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el Índice de Lesiones Incapacitantes - ILI de 0,31.	Se presentaron 54 accidentes de trabajo, frente a 34 presentados en 2020 (Aumento del 59%). Para el año 2021, se cuenta con un total de 202 días perdidos por accidente de trabajo frente a 352 presentados en 2020. (reducción del 43%); pese al aumento en la frecuencia de la accidentalidad, se evidencia una disminución considerable en la severidad de los mismos; sin embargo, de manera adicional se cargan 6.000 días por evento mortal lo cual generó un impacto negativo en el indicador ILI el cual cerró en 1,45 llevando al no cumplimiento de la meta.

Retos 2022
Disminuir la severidad y frecuencia de los accidentes laborales, cumpliendo con la meta establecida en el Índice de Lesiones Incapacitantes - ILI de 0,33.
Continuar con el despliegue del nuevo modelo para gestionar el desarrollo individual y el desempeño en la cultura organizacional.
Incorporar el modelo de desarrollo del talento humano en los focos de gestión que impulsan las dimensiones de dicho modelo desde los diferentes procesos, iniciativas y actividades de gestión humana, para seguir movilizando la evolución cultural.
Gestionar de manera integral las competencias que las personas necesitan para la ejecución de los cargos que ocupan partiendo de los conocimientos, las competencias organizacionales alineados con el modelo de desarrollo humano.
Movilizar las nuevas competencias organizacionales y directivas en la cultura y el desarrollo como acciones que apalancan la transformación y el logro del propósito organizacional.

Principales Logros/resultados 2021

- Se impactó al 100% de los trabajadores con temas propios para el desarrollo de su cargo y temas transversales a la gestión de la organización. Esto se realizó, con un promedio de 37 horas de formación por empleado, 463 eventos de aprendizaje y una inversión de COP 585 millones, Además se desarrollaron los espacios de evolución cultural y desarrollo de liderazgo.
- En lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), se realizó autoevaluación del cumplimiento en la implementación de los 60 estándares mínimos legales dispuestos en la Resolución 0312 de 2019, obteniendo un resultado de cumplimiento del 92,3% - Aceptable y logrando un avance de 2,8 puntos respecto al resultado 2020.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Para el 2021 el Índice de Lesiones incapacitantes (ILI) fue de 1,45 por lo que no se alcanzó la meta establecida de 0,33, debido a un evento mortal que impactó directamente la medición.
- Se continuó trabajando en seguridad basada en comportamiento y se participa activamente en el proyecto de seguridad operacional.

CONTRATACIÓN RESPONSABLE

PARA EL DESARROLLO LOCAL

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Inicio

Ver: Contratación responsable

Para el Grupo EPM la contratación permite desarrollar capacidades locales y fomentar la sostenibilidad con prácticas que promuevan el tejido empresarial local; así mismo es una herramienta fundamental para apalancar la sostenibilidad y competitividad de los territorios, puesto que potencialmente mejora la dinámica económica con ingresos para la comunidad y promueve tejido empresarial local. Así mismo, contribuye a mejorar la confianza y reputación del Grupo EPM frente a sus grupos de interés; y a evitar presiones por exigencias fuera de su ámbito de negocios y que generan menos valor en términos de desarrollo.

Importancia

Es una herramienta fundamental para apalancar la sostenibilidad y competitividad de los territorios. Potencialmente mejora la dinámica económica con ingresos para la comunidad y promueve tejido empresarial local. Contribuye a mejorar la confianza y reputación del grupo EPM frente a sus grupos de interés; y a evitar presiones por exigencias fuera de su ámbito de negocios y que generan menos valor en términos de desarrollo.

Riesgo

- Requisitos en la contratación que no permiten la participación de pequeños contratistas y proveedores locales.

Indicadores de Gestión

- Valor total de la contratación año (COP millones)
- Número de empresas contratadas
- Empleos externos generados
- Porcentaje de contratación (Internacional, Nacional, Regional y local)
- Proveedores y contratistas impactados con iniciativas de formación y desarrollo

Énfasis de Gestión:

- **Criterios de contratación:** Condiciones de contratos y licitaciones que favorezcan la contratación de proveedores locales, los principales factores a tener en cuenta son:
  - Propuesta económica: verificar que exista correspondencia con los valores de mercado de los bienes y servicios ofertados
  - Condiciones sobredimensionadas para las capacidades técnicas y económicas del proveedor
  - Contratación social
  - Inclusión de nuevos proveedores locales
  - Reconocimiento de capacidades existentes
  - Escala de los contratos

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Meta 2021	Resultados
Ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores, en su en su 3° cohorte, con enfoque hacia la innovación	Culminar con el 100% de las actividades establecidas en el Programa de Desarrollo de Proveedores para el periodo.	Se logró la apertura de la convocatoria del "Gran Desafío CHEC" en los departamentos de Caldas y Risaralda, con un total de 57 empresas inscritas. Se realizaron reuniones de formación y acompañamiento con 30 empresas seleccionadas. Se seleccionaron cinco (5) empresas que pasaron a la fase de implementación del Plan de acción presentando sus iniciativas al Comité de Gerencia y personal de CHEC.
Retos 2022		
Diseñar e implementar el Programa de Desarrollo de Proveedores 2022-2023 definiendo el aliado para su ejecución.		
Diseñar e implementar estrategias de socialización con proveedores y contratistas para el uso del Canal atento a Derechos Humanos – DDHH.		
Revisión y actualización del manual de contratación de CHEC para ajustar lo que corresponda e incorporar mejores prácticas o nuevos esquemas, de cara a nuestra experiencia contractual y lo que el régimen jurídico permite		

Principales Logros/resultados 2021

- Se realizó contratación con 545 empresas por valor de COP 153.910 millones con alcance nacional de 81,53%, local 14,41%, regional 2,36% e internacional de 1,70%, generando 2.355 empleos externos aproximadamente.
- En el marco de otras inversiones de empresa, se ejecutaron COP 4.538 millones; las cuales aportaron a la generación de empleos directos e indirectos que benefician la economía de la región.
- En el marco de la Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, se propiciaron diferentes espacios de diálogo, formación y relacionamiento involucrando un aproximado de 300 personas representantes de proveedores y contratistas.
- Frente a la meta de ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores en su 3° Cohorte con enfoque en innovación, durante el periodo 2021 se logró:
  - Apertura de la convocatoria del "Gran Desafío CHEC" en los departamentos de Caldas y Risaralda, con un total de 57 empresas inscritas.
  - Realizar reuniones de formación y acompañamiento con 30 empresas seleccionadas.
  - Realizar Selección de cinco empresas que pasaron a la fase de implementación del Plan de acción presentando sus iniciativas al Comité de Gerencia y personal de CHEC.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- El convenio suscrito con Cámara de Comercio de Manizales, a través del cual se ejecuta el Programa de Desarrollo de Proveedores, tuvo que ser prorrogado, lo anterior obedece al nuevo esquema de trabajo planteado en el marco de dicho programa.
- Teniendo en cuenta que los desafíos priorizados para el Programa de Desarrollo tenían un componente de innovación, fue necesario establecer tiempos adicionales en la ejecución. La situación se presentó porque los estados de madurez de las soluciones eran diferentes y por ende los tiempos requeridos para las actividades de investigación, desarrollo e innovación, también lo eran.
- Se materializaron algunos riesgos durante la ejecución de contratos, lo cual impactó directamente al negocio y la normalidad en sus operaciones.
- A pesar de que se tuvieron todos los recursos dispuestos para la selección de los proveedores que participarían en el programa, se escogieron dos iniciativas similares lo que finalmente conllevó a que una de ellas no fuera tenida en cuenta, decisión que se apoyó por algunas diferencias técnicas identificadas.

DERECHOS HUMANOS - DDHH

5 IGUALDAD DE GÉNERO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Ver: DDHH

Con la promulgación de su política institucional de Derechos Humanos, el Grupo EPM hace público su compromiso de asumir en sus propias operaciones y promover en las operaciones de terceros con los que se relaciona, el cumplimiento de lo dispuesto en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario, la Constitución Política y el marco legal de cada país en el que hace presencia.

Para la organización es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume con la convicción de que el respeto por la dignidad humana es un compromiso fundamental en la agenda del desarrollo humano sostenible.

Importancia

Las prácticas de respeto y promoción de los derechos humanos son un imperativo desde la dignidad de las personas y desde el ejercicio empresarial, que repercute sobre la viabilidad de las operaciones y la reputación. Desde el punto de vista de administración del riesgo influye sobre: reputación, operación, finanzas, legales.

Riesgo

- Insuficiente información veraz, pertinente, oportuna y clara para la toma de decisiones de los grupos de interés y sociedad en general.

Énfasis de Gestión:

- **Gestión predial:** Debida diligencia al adquirir predios y constituir servidumbres en zonas afectadas por desplazamiento forzado y despojo de tierras.
- **Trabajo decente en cadena de suministro:** Respeto por los derechos humanos de los empleados de los contratistas del Grupo EPM.

Indicadores de Gestión

- Formación a trabajadores en DDHH (% trabajadores, # de horas)
- Formación a contratistas de empresas de seguridad en DDHH (% trabajadores, # de horas)
- Casos de explotación infantil, trabajo forzoso y discriminación
- Casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades étnicas
- Casos de afectación a DDHH en el desarrollo de proyectos
- Denuncias formales recibidas y atendidas.

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Metas 2021	Resultados
Actualizar el mapa de riesgos en DDHH de CHEC	Mapa de riesgos en DDHH Actualizado al 100%	Se llevó a cabo la actualización del análisis bidireccional de riesgos en DDHH para la empresa, aplicando las recomendaciones internacionales en materia de debida diligencia; dicha actualización se hizo a través de una firma consultora externa, consultando a diferentes grupos de interés internos y externos.
Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH.	Implementar al 100% el Canal atento en DDHH	Se culminó con la implementación del canal atento a DDHH con foco en proveedores y contratistas en el marco del mecanismo Contacto Transparente, logrando su socialización en el marco del encuentro de proveedores y contratistas.
Implementar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género Equipares	Implementar al 100% el plan de gestión en diversidad	Con el acompañamiento del PNUD y el Ministerio de Trabajo, se avanzó en la implementamos del Sistema de Gestión de Igualdad de Género Equipares, para lo cual se implementaron acciones que permitieron obtener un reconocimiento por la Gestión de la Diversidad.

Retos 2022
Actualizar y ajustar el 100% del plan de gestión institucional en DDHH con base en los resultados de la actualización de riesgos, e iniciar con su proceso de implementación.
Diseñar e implementar estrategias de socialización interno y con el grupo de interés proveedores y contratistas para el uso del Canal atento a DDHH

Principales Logros/resultados 2021

- **Política:** Mediante Acta 699 del 22 de abril, la Junta Directiva realizó la aprobación de la Política de Gestión del Talento Humano CHEC, en la cual se fortalece la gestión en diversidad.

- **Riesgos:** Se llevó a cabo la actualización del análisis bidireccional de riesgos en DDHH para la empresa, aplicando las recomendaciones internacionales en materia de debida diligencia; dicha actualización se hizo a través de una firma consultora externa, consultando a diferentes grupos de interés internos y externos.

- **Capacitación:** Con el fin de fortalecer y promover la formación en DDHH para trabajadores CHEC y algunos contratistas, se realizó a nivel de grupo empresarial, el 2° Foro de DDHH y empresas – "Articulación público privada como reto para la gestión".Así mismo, el 100% del personal de seguridad contratado por CHEC (138 personas), recibió capacitación en DDHH con un promedio de duración de 26 horas.

- **Canal Atento a DDHH:** Se culminó con la implementación del canal atento a DDHH con foco en proveedores y contratistas.

- Durante el 2021, no se han reportado proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas); así mismo no se presentaron casos de explotación infantil y trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

- **Diversidad:** Se avanzó en el proceso de implementación de un sistema de gestión para fortalecer el trabajo en inclusión laboral, equidad, acoso laboral y sexual y conciliación vida laboral – vida personal, en el marco del acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de la iniciativa Equipares.

- **Diálogo social:** En virtud del compromiso establecido con el Principio 3 del Pacto

Global de las Naciones Unidas, se dio cumplimiento a lo establecido en la convención colectiva con SINTRAELECOL Subdirectiva Caldas, cubriendo al 99,5% de los trabajadores.

- **Cadena de suministro:** Se avanzó en el diseño del plan de cierre de brechas en DDHH para la cadena de suministro con base en Guías Colombia.

- **Gestión Predial:** Se gestionaron 303 consultas en materia predial y de restitución de tierras, para apalancar 7 proyectos; en etapa de formulación se efectuaron 292 consultas para los proyectos Segundo circuito Victoria-San Felipe 115kV, Nueva Línea Salamina-Aguadas 33kV y Nueva Línea Viterbo-La Virginia 33kV. En etapa de ejecución se realizaron 11 consultas para los proyectos: Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy - Subestación Purnio 115kV, Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13,2kV, Nueva Subestación Molinos 115/33/13,2kV y Modernización y Reposición Subestación el Dorado 33/13,2KV.

- **Comunidades étnicas:** Como parte de los procesos de relacionamiento con las comunidades indígenas presentes en el territorio, se avanzó en la construcción conjunta de un Memorando de Entendimiento entre CHEC, el Consejo Regional Indígena de Caldas – CRIDEC y la Universidad de Manizales, con el fin de formalizar y fortalecer espacios de trabajo y gestión, así como mecanismos de relacionamiento más cercanos para el desarrollo de acciones conjuntas empresa, comunidad, universidad.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Los tramites ante las autoridades competentes en las cuales se requieren adelantar los procesos de protocolización escrituras correspondiente a la compra o negociación de servidumbres, son demorados y complejos lo que genera que las compensaciones económicas se retrasen, afectando en ocasiones la ejecución presupuestal del área.

AGUA Y BIODIVERSIDAD

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Inicio

Ver: Agua y biodiversidad

El Grupo EPM es consciente de su interdependencia con el agua y la biodiversidad y está comprometido, en contribuir con su cuidado, en las cuencas hidrográficas abastecedoras de sus sistemas y embalses, en sus operaciones directas, en ecosistemas ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades de sus negocios y en el relacionamiento con sus grupos de interés.

Para lo cual realiza una gestión integral del recurso hídrico y la biodiversidad que le permite contribuir a la sostenibilidad del Grupo EPM y los territorios donde este tiene presencia, mediante la acción conjunta con otros actores considerando el ordenamiento territorial, las características propias de los territorios, la conservación de los ecosistemas, la oferta, la demanda y los riesgos asociados al agua y biodiversidad.

Importancia

El valor económico y social, se afecta tanto por el déficit de agua que genera problemas de disponibilidad, desabastecimiento y racionamiento de agua con sus consecuentes efectos nocivos sobre la calidad de vida de la población, de sus actividades económicas y de los ecosistemas. Los aspectos más críticos de disponibilidad tienen relación con el abastecimiento de aguas potables para la población, para los procesos industriales y para la generación de energía eléctrica y el mantenimiento de las funcionalidades de los ecosistemas.

El valor ambiental y económico de asocian también cuando existe exceso, déficit o afectación a la calidad del agua, ya que pueden afectar los sistemas de abastecimiento y distribución; así mismo, genera, impactos directos a la disponibilidad, continuidad y calidad del agua a suministrar, además de los costos económicos que implican las pérdidas de agua, las obras de recuperación, rehabilitación, reconstrucción de los sistemas y protección de ecosistemas.

La biodiversidad tiene valor por sí misma. Genera alto valor económico, ambiental y social para el Grupo EPM, por ser la base funcional para el mantenimiento de los servicios eco sistémicos, necesarios para la regulación del clima, el ciclo hidrológico, el régimen de lluvias, la protección de los suelos, entre otros, y garantiza la disponibilidad de recursos hídricos y el control de la erosión.

Riesgo

- Falta de disponibilidad del recurso hídrico.
- Desoptimización del recurso hídrico en el desarrollo de actividades productivas y de servicios.
- Intervención o uso de recursos naturales que afectan la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos asociados.

Énfasis de Gestión:

- **Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales:** Cuidado de especies, reservas naturales y áreas de importancia para el recurso hídrico y servicios ambientales mediante actividades de protección tales como reforestación, restauración, conservación, etc) enmarcadas en las áreas de importancia para la conservación del recurso hídrico (riberas, reservas forestales, páramos, etc.
- **Prevención de la contaminación:** Actuaciones propias o mediante alianzas con otros actores, encaminadas a la prevención de la contaminación del agua y el suelo por el inadecuado manejo ambiental en las actividades industriales y productivas.

Indicadores de Gestión

Índice de protección hídrica (Nuevas hectáreas protegidas – Hectáreas acumuladas).
Nuevas especies protegidas
Inversión Gestión ambiental (COP millones)

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados	Retos 2022
Proteger 15.550 hectáreas, cumpliendo con la meta de protección hídrica - IPH de 2021 (1 800 ha)	Se protegieron 1 760 ha que equivalen al 99,7% de la meta establecida para el año 2021 en el Indicador de Protección Hídrica - IPH (1.800 ha); logrando alcanzar en el periodo 2016 - 2021, un acumulado de 15 600 Ha.	Proteger 17 882 hectáreas, cumpliendo con la meta 2021 del Índice de Protección Hídrica - IPH de 2 282 ha.
Ejecutar el plan de acción 2021 y darle continuidad al consejo de cuenca del rio Chinchiná y acompañamiento a otras mesas del sector y otros consejos.	Se ejecutó el plan de acción del consejo de cuenca y se realizó diplomado de gobernanza del agua con la Universidad Autónoma de Manizales y Corpocaldas. Así mismo, se llevó a cabo el contrato con la propuesta de marco estratégico del consejo de cuenca del río Chinchiná, a través de la Corporación VivoCuenca y un consultor experto.	Realizar las elecciones del consejo de cuenca del rio Chinchiná vigencia 2022 a 2025 en las cuales CHEC realizará su postulación como consejero y a la presidencia de dicha organización.
Cumplir con la meta de 98% establecida para el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) 2021.	Se logró un resultado del 100% frente al cumplimiento del Índice de Gestión Ambiental Empresarial IGAE.	Apoyar las siembras de 160.000 árboles entre las diferentes iniciativas de protección que apalanca CHEC en los territorios de Caldas y Risaralda. Lograr el registro del 100% de las especies de fauna en el Sistema de Información de Biodiversidad - SIB Colombia

Principales Logros/resultados 2021

- A través de la estrategia de "Gestión integral y recurso hídrico y biodiversidad", se protegieron 1.760 ha que equivalen al 97,8% de la meta establecida para el año 2021 en el Indicador de Protección Hídrica - IPH (1.800 ha). En lo relacionado con la meta acumulada, al cierre del año 2021 se logra un total de 15.600 ha intervenidas, logrando un cumplimiento del 99,7%.
- En relación con el monitoreo y clasificación de flora y fauna, se incrementó con el reporte de 18 nuevas especies de animales en las áreas de conservación de CHEC, evidenciando un conocimiento más detallado de la biodiversidad presente en los bosques CHEC.
- Se han sembrado 157.017 árboles en el marco de la estrategia nacional Sembrar Nos Une.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- La recesión que se generó por la pandemia del COVID-19 dificultó la normal gestión en el territorio, desplazamientos, relacionamiento presencial sobre todo en el primer semestre de 2021, por lo que se focalizando las actividades en los temas de mayor prioridad en el control de predios y la conservación de los bosques CHEC cumpliendo los protocolos de bioseguridad.
- Los permisos globales o especiales para el mantenimiento de servidumbres de las empresas de servicios públicos no existen en la legislación colombiana, motivo por el cual se dificulta obtener este tipo de permiso o similares que faciliten dichas actividades. Sin embargo, a través de un relacionamiento constante y cercano con las autoridades ambientales, es posible exponer la necesidad de este tipo de permisos y llegar a los acuerdos necesarios para su generación e implementación.

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Ver: Estrategia climática

Lograr negocios resilientes y carbono eficientes para el Grupo EPM, mediante la integración de la variable climática en los diferentes análisis y toma de decisiones empresariales, para así contribuir con su sostenibilidad y competitividad, minimizando la vulnerabilidad ante los riesgos climáticos y desarrollando operaciones bajas en emisiones de GEI en cada una de las regiones donde ofrece sus negocios y servicios, bajo los principios de Integralidad, Competitividad, Flexibilidad e Innovación.

Importancia

La influencia de los eventos climáticos sobre los negocios del Grupo EPM y viceversa, hacen necesario mantener un desarrollo empresarial compatible con el clima.

La variabilidad y el cambio climático y su influencia en los ecosistemas, en los territorios y en la disponibilidad de los recursos naturales hacen necesario para el Grupo EPM contar con estrategias de prestación de sus servicios, de re estructuración de sus productos, aprovechamiento de sus ventajas competitivas y establecimiento de esquemas de manejo de riesgos que posibiliten tanto su adaptación como la de sus entornos, favoreciendo así economías más sólidas.

Riesgo

- Afectación del entorno, la operación y los servicios que presta el Grupo EPM por eventos naturales asociados a fenómenos climáticos.

Énfasis de Gestión:

- **Adaptación:** Reducir la vulnerabilidad ante eventos derivados del clima y generación de capacidades para este fin.
- **Mitigación:** Gestión de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), provenientes de las actividades propias y las de terceros.

Indicadores de Gestión

- Pago por servicios ambientales (COP millones – CO2 Compensado).
- Árboles sembrados.
- Implementación del "Plan de acción de cambio climático" CHEC Grupo EPM.
- Inversión estrategias cambio climático (COP millones).

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Metas 2021	Resultados	Retos 2022
Formular el plan de acción de cambio climático 2022 - 2025	Implementar el 100% de las acciones definidas en temas de mitigación y adaptación	○ Se adelantaron acciones de mitigación en temas de reducción de pérdidas de transmisión y distribución cumpliendo la meta de mantener el indicador de pérdidas en 8,47%. ○ Se continuó con el plan de mantenimiento preventivo de equipos con contenido de SF6 en subestaciones de manera que permitiera reducir las fugas del gas. ○ Se continuó con la implementación del proyecto de Eficiencia Energética realizando una auditoría energética en instalaciones de CHEC, realizando inversiones en compra de tableros eléctricos, cambio de medida e instalación de paneles solares. ○ Se participó como empresa en diferentes espacios de concertación de política pública, mesas locales, regionales y nacionales donde se trabajan temas asociados a la gestión del cambio climático ○ Se inició el proceso de formulación del Plan de Acción de Cambio Climático".	Implementación del 100% del plan de mantenimiento preventivo de equipos con SF6 Implementar el 100% de las acciones definidas en temas de mitigación y adaptación

Principales Logros/resultados 2021

○ **Implementación del "Plan de acción de cambio climático" CHEC:** Durante el 2021 CHEC adelantó acciones de mitigación en temas de reducción de pérdidas de transmisión y distribución donde la meta se cumplió de mantener el indicador de pérdidas en 8,47%, también continuó con el plan de mantenimiento preventivo de equipos con contenido de SF6 en subestaciones de manera que permitiera reducir las fugas del gas. Se continuó con la implementación del proyecto de Eficiencia Energética, se iniciaron obras con criterios construcción sostenible, se avanzó en gestión integral de riesgos climáticos, y en los planes de gestión de riesgos de desastres.

○ **Pago por servicios ambientales:**

- **BancO2:** El programa se ejecutó en el departamento de Risaralda, vinculando a 33 familias nuevas en los municipios de Marsella, Santa Rosa de Cabal, Quinchía y Guática, donde se realizó la primera fase de talleres de capacitación liderada por CARDER.
- **Mujeres Cafeteras:** A través del convenio con el Comité Departamental de Cafeteros de Caldas, se continuó con la iniciativa "Mujeres Cafeteras Sembrando Sostenibilidad", para la realización de procesos de reforestación de microcuencas abastecedoras de acueductos cafeteros rurales, y el desarrollo del empoderamiento económico de la mujer cafetera, logrando el establecimiento de viveros para la siembra de 91.000 árboles, con el apoyo de aliados estratégicos y la colaboración de otros municipios y beneficiando a 380 mujeres campesinas de 12 municipios de Caldas.

○ **Gestión de Riesgos Climáticos:** Se adoptó la metodología de gestión de riesgos climáticos de Grupo EPM. También se integró la metodología de riesgo climático a los planes de gestión de riesgos de desastres, en las 7 plantas de generación hidráulica, 1 planta térmica, y 17 subestaciones de nivel de tensión de 115 kV.

○ **Participación y cooperación interinstitucional:** CHEC participa

activamente en diferentes espacios de concertación de política pública, mesas locales, regionales y nacionales donde se trabajan temas asociados a la gestión del cambio climático, donde unos de los principales escenarios fueron: la Misión de Sabios por Caldas específicamente en el nodo 2 Agua y Cambio Climático, logrando un reconocimiento por la participación con un comisionado, y apoyo al nodo 3 Nuevo Modelo Productivo, Sostenible y Competitivo; también se participó en los Consejos de Cuenca de los rios Chinchiná y Campoalegre, y el Nodo Regional de Cambio Climático Eje Cafetero; adicionalmente se hace parte del Comité de Monitoreo Hidrológico de Caldas. También CHEC se vincula al Programa Nacional de Carbono Neutralidad (PNCN) del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el cual es una iniciativa de carácter voluntario que busca dinamizar y fortalecer la gestión de las emisiones de GEI en las organizaciones públicas y privadas, además de resaltar sus acciones, con el propósito de aunar esfuerzos en la construcción de un crecimiento sostenible y bajo en carbono.

- **Movilidad sostenible:**

  - Electrolineras públicas: En 2021, se inauguró la eco estación de carga pública con tipo de carga rápida ubicada en el centro de diagnóstico automotor de Caldas CDA. Adicionalmente, se realiza alianza entre Autopistas del Café, Empresa de Energía de Pereira, Empresa de Energía del Quindío - EDEQ, para consolidar el denominado corredor verde con estaciones de carga que permita facilitar infraestructura eléctrica que conecta el eje Cafetero. Se publica la ubicación y la información de las estaciones de carga de CHEC en las páginas de PlugShare y Electromaps.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Existen pocas alternativas con relación de costo beneficio para reemplazar el medio aislante SF6 para niveles de tensión 115 kV y es por este motivo que las acciones de adelantan en menores niveles de tensión.

- Debido a las complicaciones logísticas que se presentan a nivel mundial, se prestó un retraso en la ejecución de la bodega de directos, debido al aumento en los precios del acero, las implicaciones de pactar nuevos precios en el contrato y la escasez de materiales a nivel nacional. También se presentaron retrasos en la ejecución de las actividades comunitarias que hacen parte del trámite de licencia ambiental del proyecto PGU5.

ENERGÍAS RENOVABLES

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Ver: Energías renovables

Las energías renovables se originan de recursos naturales inagotables. Consideradas como fuentes limpias, son soluciones alternativas a la producción energética tradicional y serán la base para el desarrollo económico y social.

Es necesario asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, mantener la productividad y la protección del ambiente, velar por el uso eficiente de la energía, y la preservación y conservación de los recursos naturales renovables.

Los grupos de interés demandan pasar de la exploración a la oferta de este tipo de energías.

Importancia

La oferta de energía proveniente de fuentes de energía eficientes, renovables y sostenibles ,diferentes a la hídrica, genera un alto valor económico para el Grupo EPM y sus grupos de interés, ya que evita elevar los costos de la energía por baja competitividad, atiende las nuevas demandas del mercado, minimiza el riesgo de dependencia exclusiva del recurso agua y mejora la cobertura de la población sin servicio, por lo cual su valor social es alto.

Genera alto valor ambiental ya que contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El Estado de Colombia ha legislado sobre la promoción, estimulo e incentivo al desarrollo de las actividades de producción y utilización de fuentes no convencionales de energía, principalmente aquellas de carácter renovable, se declara como un asunto de utilidad pública e interés social, de conveniencia nacional, fundamentalmente para asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, la competitividad y la protección del ambiente, el uso eficiente de la energía y la preservación y conservación de los recursos naturales renovables.

Riesgo

- Insuficiente desarrollo de energías alternativas a la hídrica que sean renovables, eficientes y limpias.

Énfasis de Gestión:

- **Oferta de energías renovables:** Incentivar y acelerar el desarrollo de energías renovables alternativas, eficientes y limpias.

Indicadores de Gestión

- Inversión proyectos e iniciativas energías renovables (COP millones)
- Autogeneradores a Pequeña escala – AGPE (Solicitudes atendidas – Conectados)

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados	Retos 2022
GEOTERMIA: Terminar la ejecución del trabajo de la convocatoria N°848-2019 Programa de estancias postdoctorales con Minciencias, "Estudio de aprovechamiento de energía proveniente de los pozos programados en el proyecto geotérmico macizo volcánico del Ruiz – CHEC Grupo EPM".	Se terminó el proyecto con Minciencias y la Universidad autónoma de Manizales produciendo los entregables esperados en los términos de tiempo y calidad pactados. Con base en los resultados se propuso un nuevo desarrollo investigativo para el diseño del aprovechamiento geotermoelectrico del pozo Nereidas 1 a partir de un intercambiador de calor, que se inscribióo para beneficios tributarios de Minciencias.	Madurar el modelo de relacionamiento estratégicos, que permitan avanzar el desarrollo a mediano plazo la etapa de perforación y mejorar la información de caso de negocio. Construir los estudios de tipo financiero y técnico que permitan evaluar el proyecto y la tecnología a usar para la etapa de perforación profunda y el desarrollo del campo de producción geotérmica. Avanzar la línea de investigación apalancada en beneficios tributarios con las universidades locales.
ENERGÍA FOTOVOLTAICA: Construcción y montaje de un sistema fotovoltaico de de 20 kWp	Se logró la instalación y puesta en marcha del Sistema Solar Fotovoltaico del edificio 13, el cual cuenta con una capacidad de 20kWp y que género en todo el 2021 un total de 18,36 MWh. Se actualizaron distintos tableros con sistema de medida y control remota que permiten llevar un diagnóstico de los sistemas más sencillo por medio de diferentes sistemas de gestión On-Line.	Se espera realizar montaje de otros sistemas solares en una de las bodegas de CHEC de la estación Uribe.

Retos 2021	Resultados	Retos 2022
AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA – AGPE Gestionar y atender el 100% de solicitudes de AGPE.	Se recibieron 164 solicitudes para conexión de AGPE, de éstas solicitudes se aprobaron 115 y 49 de ellas no cumplieron con los requisitos exigidos regulatoriamente. Al 31 de diciembre de 2021 se tienen conectados 153 AGPE al sistema Chec con una potencia de 3 277 kW, de los cuales 148 están entregando excedentes a la red.	Gestionar y atender el 100% de solicitudes de AGPE.
HIDROELÉCTRICA PGu5: Atender el 100% de los requerimientos dentro de los plazos establecidos normativamente.	En respuesta a la solicitud, CORPOCALDAS suspendió los términos de evaluación de la solicitud de licencia ambiental hasta el día hábil siguiente del levantamiento de la emergencia por Covid 19. El 28 de agosto se llevó a cabo el taller participativo de impactos ambientales con las comunidades del área de influencia.	Obtener pronunciamiento de CORPOCALDAS, sobre el proyecto PGU5 e iniciar la ingeniería de detalle.
HIDROELÉCTRICA PGu6: Radicar el Estudio de Impacto Ambiental - EIA para la obtención de la licencia ambiental ante CORPOCALDAS	El contrato de elaboración del EIA se prorrogó en 90 días. El 28 de agosto se realizó el primer taller con comunidades del área de influencia, para socialización de los estudios.	Radicar la solicitud de licencia ambiental y aque aún se encuentra en revisión documental. Atender los requerimientos que surjan del proceso de revisión por parte de la Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS en el marco del proceso de licenciamiento ambiental.

Principales Logros/resultados 2021

Energías Convencionales - Proyectos Hidroeléctricos PGU5 y PGU6 en el río Guacaica

- Proyecto PGU5: Se atendieron los requerimientos planteados durante la audiencia con CORPOCALDAS, a pesar de las dificultades debido a la emergencia por COVID-19, que no permite hacer reuniones con las comunidades. Se espera que para 2022 se obtenga pronunciamiento de CORPOCALDAS, sobre el proyecto PGU5 e iniciar la ingeniería de detalle.

- Proyecto PGU6: Se desarrolló el Estudio de Impacto Ambiental y se encuentra en revisión por parte de CHEC, para presentar la solicitud de licencia ambiental a CORPOCALDAS.

Energías No Convencionales

- **Geotermia:** Se ejecutó satisfactoriamente el proyecto con Minciencias y la Universidad Autónoma de Manizales produciendo los entregables esperados en los términos de tiempo y calidad pactados. Con base en los resultados, se propuso un nuevo desarrollo investigativo para el diseño del aprovechamiento geotermoeléctrico del pozo Nereidas 1 a partir de un intercambiador de calor, el cual clasificó favorablemente en las vigencias 2021 y 2022 para beneficios tributarios de Minciencias.

- **Proyecto Innovación:** Diseñar y construir un sistema híbrido de generación de energía eléctrica a través de bombeo fotovoltaico y micro central hidroeléctrica en el predio El Edén de la Central Hidroeléctrica de Caldas – CHEC como solución para zonas rurales y zonas no interconectadas. En el 2021 se obtuvo aprobación convocatoria 901-2021 fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas modalidad 1 valor: COP 78.675.496 correspondiente a 50% del valor total proyecto.

- **Sistema Solar Fotovoltaico en instalaciones CHEC:** Se logra el montaje y puesta en operación de un sistema solar fotovoltaico de 20,4kwp para alimentar la energía de la planta San Francisco.

- **Oferta Soluciones Solares:** Se viene estructurando la oferta comercial denominada "Sostenibilidad energética integral". Actualmente se viene llevando la oferta por medio de aliados comerciales del Programa Somos con un acumulado de 10 soluciones ejecutadas con una capacidad total de 95,9kwp.

- **Autogeneradores a Pequeña escala - AGPE**: En relación con los AGPE de otros promotores, en 2021 se aprobaron 115 solicitudes de conexión al sistema CHEC con una capacidad de 4.089,61 KW, de las cuales 85 entraron en operación y 21 están aprobados pendientes de la visita de conexión. A 31 de diciembre de 2021 se tienen 153 AGPE.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Altos costos del desarrollo de la tecnología e incertidumbres asociadas al riesgo inherente a las perforaciones exploratorias.

- Falta de claridad o ambivalencia en la redacción de alguna normatividad que dificulta los procesos de implementación de ésta.

- Se presentaron algunas dificultades para la contratación del montaje del sistema solar de la Estación Uribe, aunque se tenían gran parte de los materiales hacían falta algunos de ellos y se requería la mano de obra especializada para el montaje.

TRANSPARENCIA

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Inicio

Ver: Solidez financiera

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.

Importancia

Minimiza corrupción y extra costos, barreras para el desarrollo y riesgos reputacionales. Permite fortalecer la confianza de los grupos de interés y a estos les permite tomar decisiones para su beneficio en lo social, ambiental y económico, y ejercer control social.

Riesgo

- Insuficiente información veraz, pertinente, oportuna y clara para la toma de decisiones de los grupos de interés y sociedad en general.

Énfasis de Gestión:

- Apertura de información: Suministrar información necesaria y suficiente para fortalecer la confianza y propiciar la participación y el control social.

Indicadores de Gestión

- Cumplimiento PAAC.
- Indicador de Transparencia empresarial.
- Formación a trabajadores en transparencia, ética y anticorrupción (% trabajadores, # de horas).
- Porcentaje de procesos empresariales evaluados en riesgos de corrupción.
- Denuncias formales recibidas y atendidas sobre casos de corrupción, protección de datos personales, Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Conflictos de interés.
- Consultas LAFT.

Retos – Metas – Indicadores

Retos 2021	Resultados
Ejecutar el 100% de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), obteniendo un avance del 98% en su implementación	Se logra un avance acumulado del 99% en la ejecución de las diferentes actividades y estrategias planteadas en el PAAC 2021. Se realiza una modificación por aplazamiento de actividades, el cual fue publicado con su justificación en la página web de la empresa.
Retos 2022	
Diseñar e implementar el 100% del Plan Integrado de Gestión Ética 2022	
Ejecución del 98% de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) 2022	
Adelantar la medición del Índice de Transparencia Empresarial logrando un resultado de 98 puntos.	

Principales Logros/resultados 2021

- Se logra un avance acumulado del 99% en la ejecución de las diferentes actividades y estrategias planteadas en el PAAC 2021.
- Durante el 2021 se realizaron diversas estrategias de comunicación, formación y sensibilización que tuvieron foco en la generación de conciencia ética, la socialización del marco de actuación ético, la declaración de transparencia y conflicto de Intereses, la gestión anticorrupción y el reporte de comportamientos indebidos a través de la línea ética Contacto Transparente.
- La conversación sobre la conciencia y la reflexión ética se incorporó en las sesiones de redes colaborativas, contando con la participación de 202 trabajadores desde nivel directivo hasta asistencial. Además, se fomentó a través de la participación en foros y charlas de ética liderados por el grupo EPM, la Acción Colectiva y otros proveedores externos.
- Se realizó un trabajo colaborativo entre varias áreas para realizar un taller que permitió articular las acciones que se realizan en relación con la gestión ética y la gestión de cumplimiento alrededor de los componentes del Sistema de Control Interno. Se impactaron 56 trabajadores.
- Se realizaron por primera vez las Jornadas de la Integridad, entre el 18 de noviembre y el 13 de diciembre, haciendo énfasis en un valor corporativo por semana, mediante estrategias comunicativas y lúdico-pedagógicas, dirigidas tanto a los trabajadores en su sede de trabajo como a sus familias en los encuentros navideños, en las que se reforzaron temas asociados a valores, principios, línea ética y demás temas que comparten un fundamento ético.
- Se realizó encuesta de clima ético contando con la participación de 511 trabajadores (46% de la planta de personal a la fecha de la aplicación), pudiendo identificar oportunidades de mejora que se incorporarán en el Plan Integrado de Gestión Ética 2022.

- CHEC participó en el estudio "Impacto de los entornos virtuales de trabajo sobre la creatividad y el comportamiento ético dentro del sector eléctrico colombiano", promovido al interior de la Acción Colectiva, contando con la participación de 203 trabajadores. Se está a la espera de los resultados.

- Se finalizó trámite contractual para Implementar el Programa de Cumplimiento Anticorrupción, cumpliendo con los requerimientos de la ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno), el cual se ejecutará durante el 2022.

- En torno a la implementación de la iniciativa de Diversidad, la cual se fundamenta en la política de DDHH y el valor calidez, se realizaron estrategias de comunicación masiva y de formación y sensibilización que impactaron 136 trabajadores.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Se realiza una modificación por aplazamiento de actividades de acuerdo con los establecido en la "Guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2", el cual fue publicado con su justificación en la página web de la empresa. Las principales dificultades que se presentaron y llevaron a la modificación se debieron a: 1. inconvenientes en la contratación de proveedores para realizar un diagnóstico del programa anticorrupción para generar acciones de mejora continua en el actualmente implementado. 2. Cambios derivados en el trámite de conexiones del servicio por la expedición y adopción de la Resolución CREG 075 de 2021, lo cual, generó cambios en las racionalizaciones previstas en éste trámite en el componente 2.