

Informe de Gestión de la Administración  
y de la Junta Directiva de la  
**CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P (CHEC),**  
a la Asamblea General de Accionistas

2020



Foto: Gustavo Garcés Villa - Segundo puesto Categoría fauna - Concurso de Fotografía Ambiental 2020

Contribuir a la **armonía de la vida**  
para un **mundo mejor**

## Santiago Villegas Yepes

Gerente General  
CHEC S.A E.S.P. | Grupo EPM

### SEÑORES ACCIONISTAS:

En nombre de la Junta Directiva y el equipo directivo de CHEC, con satisfacción se presenta el informe de gestión que da cuenta de los hechos más relevantes en el contexto de empresa y de sus negocios entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020, así como de la gestión desarrollada para el cumplimiento del direccionamiento estratégico y el logro de resultados económicos, sociales y ambientales, en desarrollo del objeto social de la empresa.

Es el presente reporte una de las formas de comunicar los resultados a nuestros grupos de interés; un ejercicio de rendición de cuentas y para la presentación de evidencias del especial cuidado, inmensa responsabilidad y perspectiva integral en



las actuaciones de la empresa, cuando debimos enfrentar los retos del 2020 y también cuando nos atrevemos a delinear las perspectivas de futuro en el ámbito económico, social y ambiental para el 2021.

Este ha sido un año complejo para las economías y sociedades de todo el mundo. La pandemia mundial COVID-19 nos ha afectado a todos, generando un impacto significativo en la forma como pensamos, vivimos, nos relacionamos y consumimos; a su vez, la pandemia ha puesto de relieve los numerosos vínculos y conexiones entre múltiples agendas de orden político y sectorial a nivel local, nacional e internacional. Y aunque la crisis está teniendo un impacto profundo, y probablemente duradero, en el ritmo y la dirección de lo que actualmente concebimos como desarrollo, es claro que han surgido nuevos patrones comerciales, formas de trabajar y comportamientos sociales, con implicaciones en la manera como aportaremos individual y colectivamente a la búsqueda de un futuro más próspero y sostenible.

De igual forma la pandemia ha sido una gran oportunidad para revalorar muchos aspectos vitales dentro de los cuales resaltamos el aporte del servicio de energía eléctrica para la calidad de vida de caldenses y risaraldenses y en general, el papel de nuestra empresa CHEC en el desarrollo de la región. La

cuarentena fue un escenario en donde se puso de relieve la importancia de la energía como una palanca de los servicios salud, educación, cultura, acceso a la información, comunicación, innovación, movilidad y en general todos los aspectos de nuestra vida cotidiana.

A pesar de las dificultades, el año 2020 ha sido también una oportunidad para estar más cerca de nuestros grupos de interés y nuestro propósito de "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" nos ha impulsado a mantener la prestación del servicio bajo condiciones de calidad, continuidad, seguridad y comprabilidad; así como a movilizar actuaciones solidarias y colaborativas que, junto con otros actores de la sociedad, permitieron aportar a la salud y bienestar de las personas; así mismo, como empresa enfocamos nuestros



esfuerzos en fortalecer y mantener una organización cada vez más eficiente, moderna y competitiva para afrontar los retos que el futuro y la sostenibilidad nos deparan.

Adicionalmente, la gestión enfocada en los temas materiales definidos en conjunto con nuestros diferentes grupos de interés, nos permitió durante el año 2020 reafirmar nuestro compromiso de integrar los resultados empresariales al esfuerzo mundial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); así como con los compromisos que de manera voluntaria hemos adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo por la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco); y la iniciativa "Acción Colectiva" de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico.

Por lo anterior es muy satisfactorio, en el marco de la rendición de cuentas de empresa, poner a disposición de todas las partes interesadas, el Informe de sostenibilidad de CHEC y sus documentos complementarios; los cuales, siguiendo las directrices establecidas en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), recogen de forma transparente información sobre el desempeño y resultados económicos, sociales y ambientales obtenidos entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2020.

Nuestros logros y aprendizajes nos llevan a reflexionar acerca de lo que ocurre en el planeta, que no en vano tiene una explicación más profunda en que todo lo que hacemos repercute para bien o para mal en nuestra sociedad; lo anterior nos implica esforzarnos en mantener una comprensión más amplia de lo que somos como individuos y lo que queremos como sociedad y como empresa, permitiéndonos actuar con mayor sentido frente a lo que actualmente estamos viviendo; es por esto que reconocemos y agradecemos la gran contribución de cada uno de nuestros grupos de interés, quienes han aportado de manera significativa al logro de los resultados, los invitamos a seguir trabajando de manera conjunta y decidida para afrontar los retos que nos depara el futuro de nuestra región, país y planeta.



## RETOS Y DESAFÍOS DEL SECTOR PARA LA SOSTENIBILIDAD

La energía es el eje de la prosperidad y el bienestar global. Las sociedades dependen del acceso a energía confiable, asequible, segura y sostenible.

La pandemia de COVID-19 está resaltando la necesidad urgente de energía asequible y confiable: para que hospitales e instalaciones de salud operen en condiciones de normalidad; para que las comunidades accedan a agua potable, así como a información vital; para que los niños que no asisten a centros educativos, aprendan de forma remota y para que diferentes procesos productivos funcionen a partir de esquemas de trabajo en casa manteniendo empleos. Al mismo tiempo, las interrupciones en las cadenas de suministro podrían causar estragos en los servicios energéticos y la reducción de los ingresos podría limitar la capacidad de las personas para pagarlos.



En CHEC, debemos conectar lo que hacemos hoy, con el futuro que está emergiendo; la pandemia mundial de COVID-19 es una prueba fundamental de liderazgo y gestión para la prestación del servicio de energía y nos impulsa desde la oportunidad, a fortalecer el desarrollo de procesos de transición energética que nos permitan emerger como una sociedad más resiliente.

### Según el informe de los objetivos de desarrollo sostenible 2020 se tiene que en el mundo:



Se han logrado algunos avances en la mejora de la eficiencia energética y la ampliación del acceso a la electricidad. Sin embargo, millones de personas en todo el mundo todavía carecen de este servicio básico.



**789 millones de personas en el mundo sin acceso a la electricidad (año 2018)**



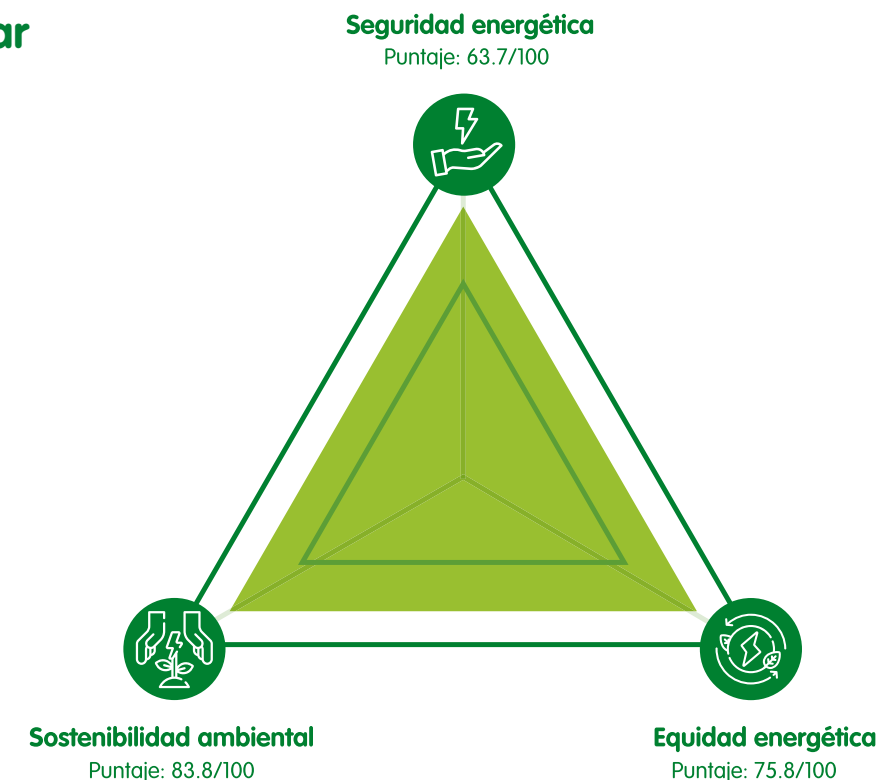
## Trilema Energético:

La definición de sostenibilidad energética del Consejo Mundial de Energía se basa en tres dimensiones centrales: seguridad energética, equidad energética y sostenibilidad ambiental de los sistemas energéticos. Equilibrar estos tres objetivos constituye un 'Trilema' y los sistemas equilibrados permiten la prosperidad y competitividad de los países individuales.

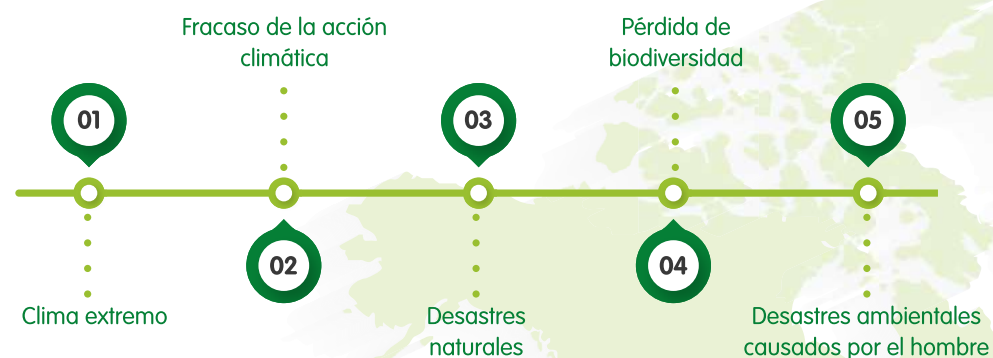
Rango de trilema	Puntuación de trilema	Grado de equilibrio
# 35	72,3	BCA

El desempeño de Colombia ha mejorado en general gracias a puntajes más altos en Sostenibilidad Ambiental y algunas ganancias en Seguridad Energética y Equidad Energética. La gran mejora se debe en gran parte a la decisión de incorporar 2200MW de energías renovables a la generación de electricidad como parte del esfuerzo por diversificar su combinación energética. Colombia obtiene una calificación BCA de balance y su clasificación global es 35.

## Equilibrar



## 5 principales riesgos mundiales en términos de probabilidad



## 5 principales riesgos mundiales en términos de impacto



# Señales y tendencias del nuevo paradigma energético

TENDENCIAS



### DIGITALIZACIÓN

Dada por las tecnologías de información que permiten nuevas formas de interacción entre las personas, empresas y máquinas.



### DESCENTRALIZACIÓN

Caracterizada por la integración de recursos energéticos distribuidos (DERs) de generación y almacenamiento (tales como la energía solar fotovoltaica en techo, las baterías y los vehículos eléctricos o baterías móviles) que son instalados por los usuarios.



### DEMOCRATIZACIÓN

Liderada por la necesidad de sacar de la pobreza energética a las personas que no tienen acceso a la electricidad, así como por la intención de empoderar a todos los ciudadanos a tomar decisiones sobre el futuro de su suministro energético.



### DESREGULACIÓN

Le da paso a nuevos actores, innovadores y emprendedores a jugar en el mundo de la energía.



### DESCARBONIZACIÓN

Bajo la cual se diseñan los sistemas modernos para disminuir su contribución al cambio climático y mejorar la resiliencia.

### Un nuevo panorama de riesgos globales emergentes 2020



- Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019\\_Spanish.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019_Spanish.pdf)  
 - World Energy Council: <https://trilemma.worldenergy.org/#/country-profile?country=Colombia&year=2019>  
 World Economic Forum: The Global Risks Report 2020 – Pág.2  
 - Seis tendencias en energía que marcarán 2019. Pepa Mosquera. 10 de enero de 2019. (<https://www.energias-renovables.com/panorama/seis-tendencias-en-energia-que-marcaran-2019-20190110>).

- 5 tendencias para la transformación energética en Colombia. Juan Manuel España. 8 de mayo 2019. (<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/tendencias/innovacion/tokenizacion-de-la-energia>).  
 - Revolución de la energía eléctrica. Andrés Jaramillo Vélez. 21 de noviembre 2018. (<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/actualidad-economica-sectorial/especial-infraestructura-2018/energia>).

SEÑALES



Electrificación del transporte de personas y mercancías; además de puntos de recarga para automóviles.



Uso de tecnologías digitales para mercados peer-to-peer ( mercados directos entre vendedor - cliente ).



Soluciones locales y pequeñas productoras con impacto global.



Uso de energías limpias.



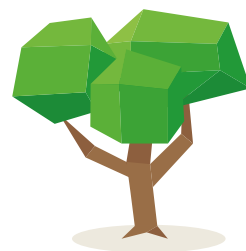
Blockchain, mercados digitales y conectividad.



Nuevos modelos de negocio no convencionales.



## MARCO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL



### Propósito

**Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.**

El Grupo EPM fortalece su visión de un modelo de gestión empresarial que comprende que el crecimiento económico debe respetar límites sociales y ambientales. La visión de Sostenibilidad del Grupo EPM concibe la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad, desde las actividades nucleares de negocio, distante del enfoque filantrópico o asistencialista y sin suplantar competencias del Estado ni de ningún otro actor.

Así mismo, la lectura y análisis de los acontecimientos y señales entregadas por el entorno, en combinación con las expectativas de los dueños y los grupos de interés, representan el punto de partida para la definición del Direccionamiento Estratégico del Grupo y sus negocios, así

como para la alineación de las intenciones de resultado y actuación de sus empresas. El actual direccionamiento del Grupo EPM está conformado por el propósito y tres dimensiones, las cuales se desagregan en 8 bloques, así:



De igual forma, se han identificado once (11) temas que, en el marco de la actividad empresarial realizada por CHEC y en consulta a los diferentes grupos de personas que tienen interés en la operación de la empresa, son los considerados como materia de su interés (Temas materiales), para generar valor

económico, social y ambiental, los cuales son el eje central de este informe. A continuación, presentamos a los grupos de interés nuestro informe de gestión que incluye los resultados más relevantes obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020.



## SOLIDEZ FINANCIERA



**A pesar de la Contingencia Sanitaria por COVID-19, la cual tuvo impactos en el desempeño financiero, los buenos resultados obtenidos en el año 2020 permiten que CHEC mantenga su solidez financiera.**

Respecto al desempeño económico de la empresa, el resultado financiero muestra un EBITDA de COP 238.531 millones, un margen EBITDA del 28,79%, un resultado neto del periodo de COP 77.062 millones y un margen neto de 9,26%; a pesar de que los resultados presentan un buen desempeño económico, no se cumplieron

las metas definidas para el presupuesto 2020 debido a varios factores, algunos de ellos asociados a la emergencia sanitaria por la pandemia en el año 2020, como la volatilidad en variables macro económicas, la volatilidad en los precios de la energía de corto plazo, la disminución en la demanda y las ventas de energía, entre otros factores.

**EBITDA**  
COP 238.531 millones

**Margen EBITDA**  
28,79%

**Resultado neto del periodo**  
COP 77.062 millones

**Margen neto**  
9,26%

**Ingresos operacionales**  
COP 831.761 millones

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Comparado con el año 2019, se presenta un incremento de COP 64.941 millones en los ingresos operacionales, equivalente a un 8,47%, explicado principalmente en: un incremento en las ventas de energía de corto plazo y energía en contratos bilaterales de largo plazo para el segmento de generación debido a una mayor generación durante el año una vez superadas las obras en la conducción del sector de Curazao por el siniestro ocurrido en 2019; mayores ingresos del segmento distribución por Áreas de Distribución Local - ADD al aplicar la metodología Resolución CREG 058 de 2008, ya que el Operador de Red - OR, deficitario (en este caso CHEC), factura directamente a los comercializadores que atienden usuarios en su sistema; además de otros conceptos como el cargo por confiabilidad asociado a la planta térmica Termodorada y liberación de provisiones.

Con relación a los costos y gastos, se presenta un incremento de COP 79.168 millones equivalente al 15,67%, explicado principalmente por: los incrementos promedio del 30% en los precios de compra de energía de corto plazo e incrementos promedios del 13% en compras de energía de largo plazo, debido a las menores ofertas de energía hidráulica en el primer semestre del año ya que las condiciones hidrológicas del país se vieron afectadas entre un 50% y un 60% por debajo de las medias históricas, lo que generó fenómenos de

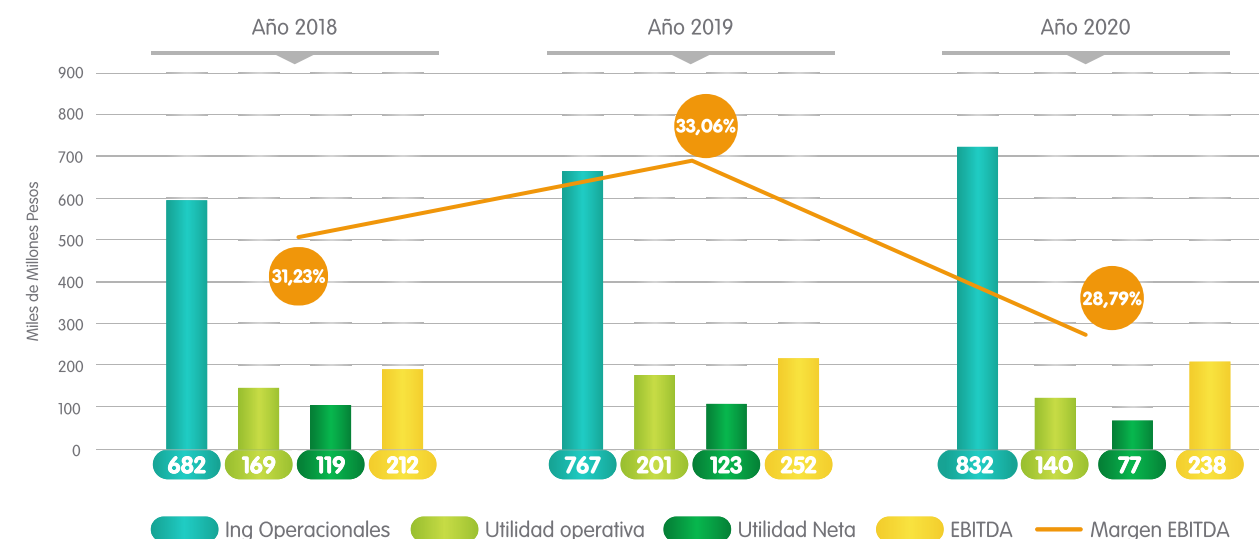
sequía en las cuencas hidrográficas; se presentaron mayores compras de gas para consumo de la planta Termodorada porque esta térmica estuvo disponible y generó con gas desde el 13 de febrero y durante el mes de marzo; además de una generación por mérito en el mes de junio, los precios del gas presentaron gran volatilidad debido al comportamiento al alza de la tasa de cambio - TRM durante el año; se presentan incrementos en los costos por uso de líneas y redes y otros costos de operación (STR-SDL-STN y LAC), por aplicación de la Resolución CREG 015 de 2018; se incrementaron los valores de las primas por seguros debido al creciente endurecimiento del mercado reasegurador y la alta siniestralidad mundial, aunada a los efectos de la pandemia; además de otros conceptos.

Con respecto al año anterior se presenta una disminución de 4,27% en el margen EBITDA y una disminución de 5,20% en el valor del EBITDA; esta disminución en los resultados de la rentabilidad efectiva se deben principalmente a los incrementos en los precios de la energía de corto y largo plazo; a la disminución en la generación de energía durante el primer semestre del año y a factores asociados a la pandemia por COVID-19 como la volatilidad en tasa de cambio - TRM que incrementó los costos por combustibles; una caída promedio en la demanda del 3% debido a los menores consumos de energía especialmente en el sector comercial e industrial que se explica en la caída del PIB, la caída de

IPC, y el incremento del desempleo entre otros factores. Sin embargo, a pesar de los escenarios críticos que se veían al inicio de la pandemia (una caída del 8% en la demanda, tasas de desempleo del 25% en la región, niveles de recaudo del 75%, entre otros estimados), durante el segundo semestre se reactivó de forma importante la industria y el comercio, y

con ello se reactivaron los consumos de energía, se recuperaron gran parte de los empleos perdidos y los indicadores de recaudo mejoraron de forma destacable, resultados que son satisfactorios pues expresan de buena manera la capacidad de la economía regional para responder a situaciones difíciles.

## Análisis Comparativo Desempeño Financero CHEC



Cumpliendo con la propuesta de valor para el grupo de interés Accionistas, en el año 2020, CHEC entregó por concepto de distribución de dividendos no gravados COP 140.313 millones y espera entregar en la vigencia 2021, dividendos por COP 81.732 que corresponden a liberación de reservas de años anteriores por COP 4.673 que complementan los COP 77.062 millones obtenidos como utilidad del ejercicio de 2020.





**Metas 2021**



**EBITDA**  
**COP 216.033**  
 millones



**Utilidad neta**  
**COP 106.376**  
 millones



**SOLIDEZ FINANCIERA**



**Informe Comercial por negocios**

Las cambiantes y cada vez más exigentes condiciones del mercado de energía mayorista en Colombia, aunado a la variabilidad climática que afecta el territorio Colombiano y que limita las posibilidades de predecir con precisión la producción de energía en sistemas de generación a filo de agua como el de CHEC, son los factores que determinan la importancia de disponer de un respaldo comercial como EPM por lo que se ha dado continuidad al contrato de Representación Comercial, en el marco del cual EPM se encarga de: la venta de la energía en el largo plazo, las compras y ventas en la bolsa de energía y sus complementarios, las compras y ventas de Obligaciones de Energía Firme (OEF) que respaldan el ingreso del Cargo por Confiabilidad y los contratos de combustibles (líquidos y gas natural).

El INOC (Ingreso Neto de la Operación Comercial) del generador en el año 2020 fue de COP 105.027 millones, frente a un

presupuesto de COP 135.805 millones y un déficit de COP 30.778 millones con una ejecución del 77,33%.

**Resultado Neto Operación comercial del Generador**  
**COP 105.027**  
 millones

En 2020 la demanda de energía a nivel nacional presentó una disminución del 2,26%, paso de 71.925 GWh en 2019 a 70.422 GWh en 2020. En el caso de CHEC la demanda de energía del mercado regulado creció el 0,5%, pasando de 936 GWh en 2019 a 940 GWh en 2020.

La demanda del mercado de comercialización CHEC (Operador de Red - OR), disminuyó en 0,9%, pasando de 1.578 GWh en diciembre 2019 a 1.566 GWh en diciembre 2020. Las ventas de energía al mercado regulado fueron inferiores en un 1,2% con respecto al año 2019 al pasar de 830 GWh a 820 GWh en 2020.



Todos los sectores, excepto el residencial registraron una disminución en las ventas. El consumo residencial presentó un incremento del 6,5%, y el del comercial fue inferior en un 15,2% al registrado en el año 2019. Ambos comportamientos se explican por efecto de las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria desatada por el COVID-19.



### Metas 2021



## SOLIDEZ FINANCIERA



**Fitch Ratings, afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de CHEC en AAA(col) y F1+(col)**

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

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

fuertes con EPM. La Observación Negativa de CHEC está vinculada a la Observación Negativa que tiene la calificación de EPM, la cual refleja la incertidumbre relacionada con los retrasos en la construcción del proyecto hidroeléctrico Ituango. Fitch anticipa que dicha situación podría continuar en los próximos seis a 12 meses.”

“Las calificaciones de CHEC reflejan su posición adecuada de negocio y sus operaciones que combinan la generación y distribución de la energía eléctrica en Colombia. Así mismo, incluyen el


riesgo bajo de negocio del segmento de distribución eléctrica, el negocio principal de la compañía que aporta cerca del 80% del EBITDA y que, dada la característica regulada de sus ingresos y la exposición limitada a riesgos de demanda, brinda predictibilidad y estabilidad a su flujo de caja operativo (FCO)."

Las opiniones de las calificadoras de riesgo se reciben con tranquilidad pues dan cuenta de las características del mercado en los negocios de CHEC. El bajo riesgo asociado a la mayor fracción de sus ingresos es el principal elemento que

asegura la posición de la empresa en el mercado.

La derivación de la observación negativa de EPM hacia sus filiales son el efecto de nuestra conformación como Grupo Empresarial lo cual genera muchos más beneficios que restricciones.

Mantener la competitividad de la compañía, actualmente, está muy relacionada con los retos de asegurar su posición en un mercado cambiante y en la concreción de muy buenas opciones de crecimiento.



- 🕒 Posición de negocio fuerte.
- 🕒 Generación operativa prospectiva estable.
- 🕒 Impacto manejable por contingencia del coronavirus.
- 🕒 FFL negativo prospectivo.
- 🕒 Deuda prospectiva incremental.
- 🕒 Vínculos fuertes con EPM.
- 🕒 Posición de liquidez saludable.







## ACCESO Y COMPRABILIDAD 2020



**"Caldas y Risaralda son los departamentos con mayor cobertura urbano y rural".**  
 Metodología y resultados de la estimación del Índice de Cobertura de Energía Eléctrica ICEE – 2018. Diciembre 5 de 2019. Pag 27

En materia de acceso y comprabilidad, contribuimos a la universalización del servicio de energía, conectando 12.488 clientes nuevos al sistema de distribución de CHEC (9.973 urbanos – 2.515 rurales), de los cuales 1.062 clientes, a través de programas de

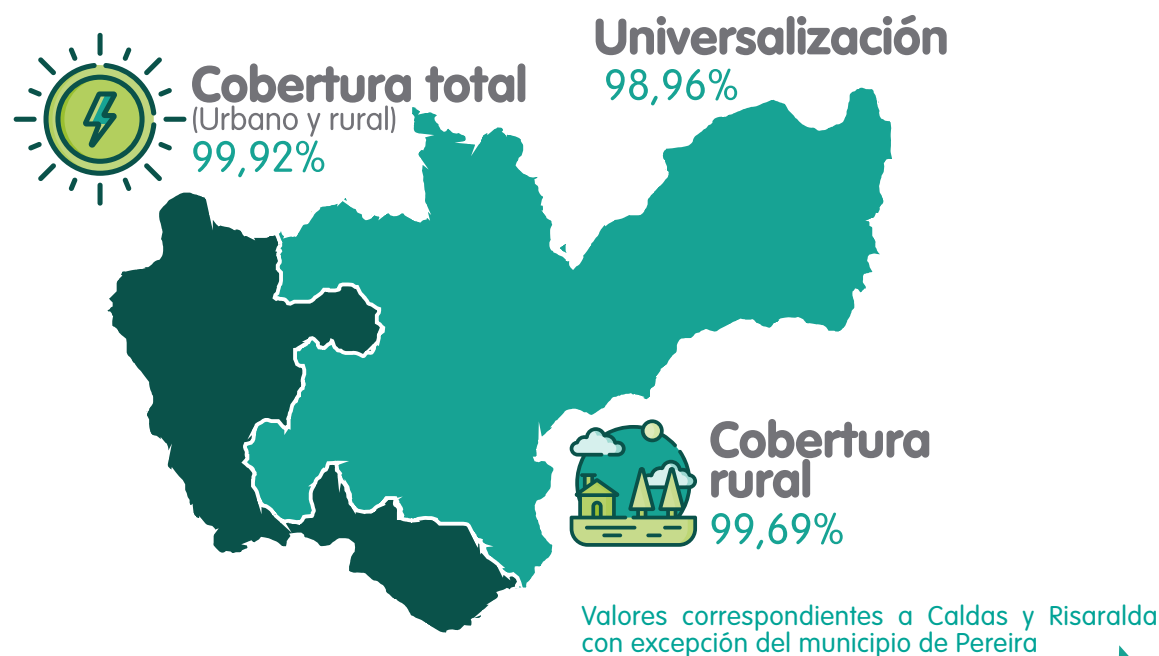
electrificación rural y habilitación de vivienda, con una inversión de COP 1.423 millones en redes de distribución. En 2020 se incrementó el índice de cobertura rural en 99,69%, logrando una cobertura total (urbana y rural) de 99,92% en Caldas y Risaralda.

Electrificación rural		Habilitación de viviendas	
 <b>Nuevos clientes conectados</b> 91	 <b>Personas beneficiadas</b> 282	 <b>Nuevos clientes conectados</b> 972	 <b>Personas beneficiadas</b> 3.013
 <b>Invertimos COP 537 millones</b>		 <b>Invertimos COP 886 millones</b>	

 **Nuevos clientes vinculados**  
12.488

Se superó la meta de vinculación de clientes (12.280), obteniendo un crecimiento del 1,7% (12.488).



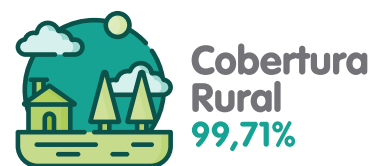


### Valor de financiaciones para facilitar el acceso al servicio



Frente a los aspectos de gestión en comprabilidad del servicio de energía, la empresa paso de 1,61% usuarios morosos suspendidos en diciembre de 2019 a 1,12% en el mismo mes del año 2020.

### Metas 2021



**UNIVERSALIZACIÓN: 99,03%**



## CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2020



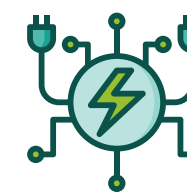
Se realizaron inversiones en los negocios de Generación y Distribución por un valor total de **COP 47.971 millones**

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

### Inversión infraestructura negocios



Se realizaron inversiones de COP 1.656 millones, logrando recuperar 14,18 GWh y obteniendo un indicador de pérdidas del operador de red de 8,26%, superando la meta establecida (8,47%), en un 0,21%.



Se presentó un mejoramiento de los indicadores para minimizar errores u omisiones en la prestación del servicio; obteniendo un cumplimiento del 174% en el indicador de quejas y un 121% en el indicador de reclamos.



Se presenta la mejora del desempeño en los indicadores que miden la calidad del servicio, obteniendo los siguientes resultados al mes de diciembre: el Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema - SAIDI finalizó en 17,39

horas (Reducción del 41,02%), con una mejora de 12,1 horas/año; y el Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema - SAIFI finalizó en 16,19 veces, (Reducción del 41,93%), con una mejora de 11,69 veces/año, respecto al año 2019.

## Reducción de interrupciones



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:



- Traslado de la subestación Marquetalia 33/13,2 kV, Reposición transformador de potencia de Subestación Regivit por un transformador autorregulado 115/33 kV.
- Formulación de los proyectos: Nueva Subestación Dorada Norte 115/33/13,2 kV, Nueva Subestación Molinos 115/33/13,2 kV, Reubicación, modernización y reposición de la subestación El Dorado 33/13,2 kV, Modernización, reposición, suplencias



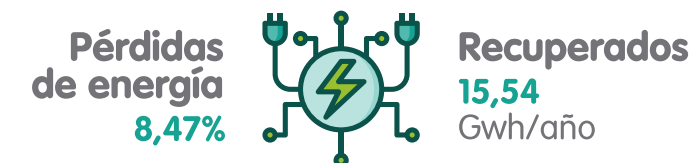
y obras complementarias de la subestación Anserma, Línea nueva Victoria -Purnio 115 kV, Derivación Virginia ISA - Certegui - Viterbo 115 kV y normalización subestación Viterbo, Obras de uso requeridas para la conexión de la PCH Río Hondo.

adecuadamente las Obligaciones de Energía Firme (OEF), asignadas hasta el 2023.

- Modernización sistema de control en Termodorada para mejorar la confiabilidad de la planta y atender

- Desarrollo del sistema SCADA para plantas. Arranque exitoso de la unidad 3 planta San Francisco.
- Control riesgo eléctrico en las plantas de generación y automatización compuertas.

## Metas 2021





## TARIFAS Y PRECIOS 2020



511.799 Clientes  
75% Urbanos - 25% Rurales

En el mes de diciembre del año 2020, la cantidad de clientes con contrato de condiciones uniformes vigente, fue de 511.799, un 2,3% por encima de los atendidos en el mismo mes del año 2019 (500.137).



Clientes alcanzados  
511.799



Crecimiento en el mercado  
2,3%

### Composición del mercado CHEC



Total clientes

Usuarios mercado CHEC facturados 2020  
425.544\*



Residencial  
386.275 (91%)



Industrial, comercial y otros  
39.269 (9%)

\*Del total de clientes (511.799) con contrato de prestación de servicio, se facturan 425.544

El mercado de CHEC es mayoritariamente residencial de estratos 2 y 3; los sectores con mayor participación son el residencial 91% y comercial, industrial y otros 9%) El 75% de los clientes del mercado están ubicados en la zona urbana.



A raíz de la emergencia sanitaria, el gobierno nacional expidió medidas tendientes a proteger a los usuarios de incrementos abruptos en las tarifas de los servicios públicos. Las Resoluciones CREG 058 y 152 de 2020 determinaron la obligatoriedad de aplicar opción tarifaria sin aumento mensual desde marzo hasta el mes de noviembre, las tarifas aplicadas a los usuarios reflejaron las medidas tomadas durante el año, destacándose los siguientes comportamientos:

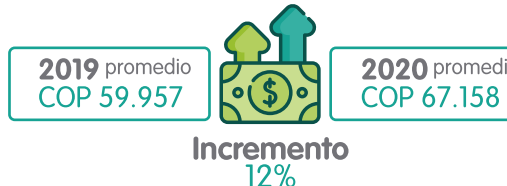
### Valor factura promedio

	Incremento 2020	Valor factura promedio 2020
Estrato 1	COP 2.932	COP 34.828
Estrato 2	COP 3.714	COP 43.371
Estrato 3	COP 6.600	COP 60.428
Estrato 4	COP 7.559	COP 72.064
Estrato 5	COP 11.899	COP 96.578
Estrato 6	COP 10.444	COP 95.681

Incremento del 12% en el valor de la factura promedio del sector residencial: Este incremento tuvo origen en el aumento del consumo promedio del sector residencial por las restricciones de

movilidad y en el incremento de la tarifa que en promedio creció un 7% (COP / kWh 34). Un alto porcentaje de los clientes de los estratos 1,2 y 3 (Estrato 1: 81% - Estrato 2: 76% - Estrato 3: 72%), consumen por debajo del "Consumo de subsistencia", lo anterior significa que para la mayoría de clientes del mercado CHEC, el 100% de su consumo es liquidado a tarifas subsidiadas.

### Valor factura promedio sector residencial



### Disminución del 6,4% en el valor de la factura promedio del sector comercial:

Dicha disminución se presentó por efecto de un menor consumo promedio generado por las medidas tomadas por el gobierno para frenar la propagación del covid19 (Cierre de establecimientos y confinamientos selectivos de la población).

### Valor factura promedio sector comercial



Con la implementación del plan educativo empresarial, se alcanzaron 116.439 interacciones educativas con nuestros clientes, comunidad, colegas y estado; promoviendo comportamientos deseables en servicios públicos, en el marco de la Cultura Ciudadana. A su vez, se continuó con el desarrollo de la estrategia "Cercanía" realizando 6 eventos que impactaron 16.023 clientes

de los municipios de La Dorada, Villa María, Filadelfia, Belalcázar, Risaralda, Guática.



**Educación a clientes**

**116.439**

Interacciones educativas

## Metas 2021



**Implementar el Plan Educativo Empresarial**  
Alcanzando 70.000 interacciones educativas



26



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y ENTORNO DE TRABAJO 2020



**COP 1.239 millones**  
Invertidos en programas de Salud y Seguridad en el Trabajo

En el marco de la gestión de prácticas laborales y el entorno de trabajo:

Con un promedio de 48 horas de formación por empleado, 449 eventos de aprendizaje y una inversión de COP 351 millones, 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.

## Formación trabajadores



**Gente CHEC**  
100%



**Eventos**  
449



**Horas**  
48

Se evidencia una disminución tanto en la frecuencia como en la severidad de la accidentalidad de 0,26 puntos, logrando obtener un Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) de 0,06 y superando la meta (0,35) en un 583%.

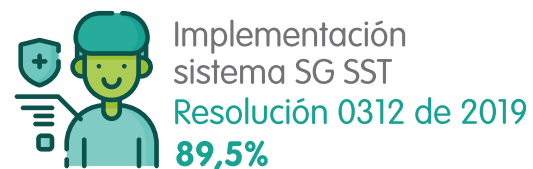


**ILI**  
Índice de Lesiones Incapacitantes  
**0,06%**

27

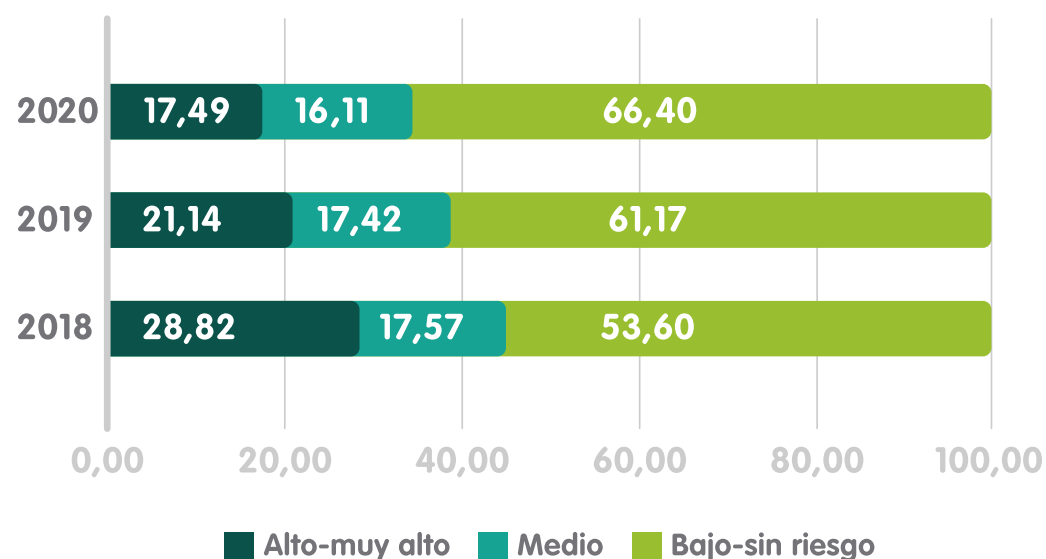
En lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), se realizó autoevaluación del cumplimiento en la implementación de los 60 estándares mínimos legales dispuestos en la Resolución 0312 de 2019, obteniendo un resultado de cumplimiento

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



Se realizó la medición de calidad de vida, en la cual participaron 873 empleados, obteniendo un resultado de 66,40 evidenciándose un incremento de 5,2 puntos con relación al resultado obtenido en 2019 (61,17%). Dichos resultados superiores al 50%, reafirman que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial Bajo - Sin Riesgo y permiten considerar a CHEC como una empresa sana en materia de riesgo psicosocial.

### Nivel de riesgo total



### Metas 2021



### % Contratación



## CONTRATACIÓN RESPONSABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL 2020



**COP 131.023 millones**  
invertidos en contratación  
**1.657 empleos externos generados**

La contratación en CHEC, busca garantizar la adquisición de bienes y servicios con la oportunidad y calidad requeridas; de igual forma promover esquemas que aporten al fomento de la productividad y el desarrollo económico del país y la región.

En 2020, se realizó contratación con 568 empresas por valor de COP 131.023 millones con alcance nacional de 67,07%, local 29,12%, regional 2,76% e internacional de 1,04%, generando 1.657 empleos externos aproximadamente.



En el marco de la Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, se propiciaron diferentes espacios de diálogo, formación y relacionamiento involucrando a 500 personas representantes de proveedores y contratistas.

**Diálogo, formación y relacionamiento**  
500 personas involucradas

Frente a la meta de ajustar y ejecutar el Programa de Desarrollo de Proveedores en su 3° Cohorte con enfoque en innovación, al cierre del periodo 2020 se definieron

4 desafíos y se realizó un mapeo de los posibles proveedores locales y de la región, invirtiendo COP 50 millones. Para el período 2021 se espera terminar con las siguientes etapas: Convocatoria empresas solucionadoras, Selección solucionadores, Sesiones de formación, Presentación propuesta, Negociación. La meta se complementa con la posibilidad de incrementar la participación de las empresas regionales y locales en la provisión de bienes y servicios de CHEC, para lo cual se desplegará una agenda de trabajo específica con las Gobernaciones de Caldas y Risaralda, los mandatarios locales y las Cámaras de Comercio principalmente.

Es de resaltar que, en el marco de otras inversiones de empresa, se ejecutaron COP 3.766 millones; las cuales aportaron a la generación de empleos directos e indirectos que benefician la economía de la región.

## Metas 2021



Culminar con la implementación del Programa de Desarrollo de Proveedores, en su 3° cohorte

30



31



## DERECHOS HUMANOS DDHH 2020



Se cumplió al 100% las acciones establecidas en el plan institucional de DDHH para CHEC



**Política:** Se aprobó y formalizó por el Comité de Gerencia de CHEC, los cambios asociados a los lineamientos de la Política en DDHH del Grupo EPM.

**Capacitación:** Con el fin de fortalecer y promover la formación en DDHH para trabajadores CHEC, se realizó el a nivel de grupo empresarial, el 1° Foro de DDHH y empresas – Prácticas en la operación del Grupo EPM.

Se adelantaron acciones de información y sensibilización en DDHH, en el marco del Encuentro con Proveedores y Contratistas 2020. Así mismo, el 100% del personal de seguridad contratado por CHEC (138 personas), recibió capacitación en DDHH.

**Canal Atento a DDHH:** Se culminó con el diagnóstico y diseño de un canal atento a DDHH.

Durante el 2020, no se han reportado proyectos con efectos negativos para



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

**Diversidad:** En 2020 se firmó un acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de la iniciativa Equipares, con el fin de unir esfuerzos para fortalecer el trabajo en inclusión laboral, equidad, acoso laboral y sexual y conciliación vida laboral – vida personal.

**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:** En conjunto con la Secretaría Técnica de Guías Colombia - Fundación Ideas para la Paz (FIP), se realizó el autodiagnóstico en DDHH para la cadena de suministro de CHEC, obteniendo una serie de recomendaciones para el cierre de brechas y gestión de debida diligencia las cuales serán implementadas a partir del año 2021.

**Gestión Predial:** Se gestionaron 325 consultas en materia predial y de restitución de tierras, para apalancar 3 proyectos: Derivación Virginia ISA – Certegui – Viterbo 115 kV; Conexión PCH Rio Hondo; Proyecto Nueva Línea Victoria – Purnio 115 Kv.

**Comunidades étnicas:** Se incorporó y comunicó formalmente a los grupos de interés, la Guía de Relacionamiento con Comunidades Étnicas del Grupo EPM, en el desarrollo de procesos de acompañamiento social y relacionamiento de en las operaciones de la empresa.

## Metas 2021



Implementar canal atento en DDHH

Fortalecer el desarrollo de procesos de relacionamiento y generación de capacidades con minorías étnicas y comunidades campesinas replicable en la región, el sector y en el país.



## TRANSPARENCIA 2020

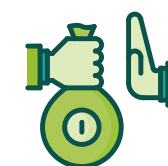


La gestión ética y transparente es una palanca de la reputación organizacional la cual, es un factor que cada vez más determina la confianza de los clientes y el mercado en la gestión de la empresa determinando su decisión de seguir contando con nosotros.

En este contexto, es interés de CHEC, profundizar en el desarrollo de medios que, soportados en la innovación, permitan el fortalecimiento de los lazos de confianza que nos unen con los demás agentes de desarrollo regional.

Según lo establecido en el estatuto anticorrupción, el Decreto 124 de 2016 y el compromiso voluntario "Acción Colectiva" adquirido por CHEC en materia de transparencia y ética para empresas del sector eléctrico, se elaboró, socializó, publicó y actualizó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la matriz de riesgos de corrupción. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), obtuvo un 97% de avance en la implementación.

Se realizaron 2.082 consultas LAFT (Prevención y Control del Lavado de Activos (LA) y Financiación del terrorismo (FT)), en listas nacionales e internacionales respecto de trabajadores, proveedores y contratistas y no se detectaron alertas que impidieran tomar decisiones de contratación.



Plan de anticorrupción y atención al ciudadano  
97% de ejecución



Consultas LAFT realizadas  
2.082



Se participó en el año 2020 en la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) desarrollada por la Corporación Transparencia por Colombia, como un instrumento de control social que permite fortalecer la gestión organizacional en términos de ética, transparencia e integridad corporativa, a través de la identificación de riesgos de corrupción a partir de un enfoque de prevención.

Según los lineamientos establecidos por la Corporación Transparencia por Colombia, los resultados cuantitativos obtenidos en la medición no se hacen públicos, lo cual incluye los resultados individuales de la empresa, las posiciones obtenidas y comparaciones a nivel de empresas o sectores participantes. Por lo anterior, solamente es posible divulgar a los diferentes grupos de interés la valoración cualitativa, ubicándose CHEC S.A. E.S.P en un nivel de Riesgo Bajo en la MTE 2020.

El plan de auditoría 2020, se ejecutó en un 100%, el cual incluyó auditorías de obligatorio cumplimiento, trabajos de aseguramiento en gobierno, riesgo y control y actividades de gestión y desarrollo.

Producto de las evaluaciones realizadas por la Contraloría General de Medellín, Revisoría fiscal y Auditoría CHEC, se establecieron 524 planes de mejora en el aplicativo Sistema de Gestión Integral (SGI), los cuales presentan un nivel de cumplimiento del 91% ubicándose en un nivel óptimo.

Adicionalmente desde Auditoría se realizó la evaluación de la eficacia de las acciones contenidas en 72 planes de mejora, calificando 65 planes como "eficaces", lo cual indica que de acuerdo con las pruebas realizadas y a la fecha del seguimiento, la causa raíz fue gestionada y 7 planes fueron evaluados como "no eficaces" por lo que se solicitó a los responsables reformular el plan o efectuar seguimientos adecuados y documentarlos en el aplicativo SGI. Por lo tanto, el indicador de evaluación de eficacia del control obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 90%, superando la meta establecida del 80%.

## Metas 2021



**Plan de anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC)**

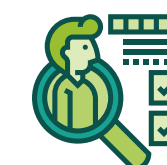
98% de ejecución



**Plan de auditoría**  
100% de ejecución



- Planes de mejora establecidos: 524
- Cumplimiento: 91%
- Nivel: Óptimo



**Indicador de evaluación de eficacia del control**  
90%



## TRANSPARENCIA 2020

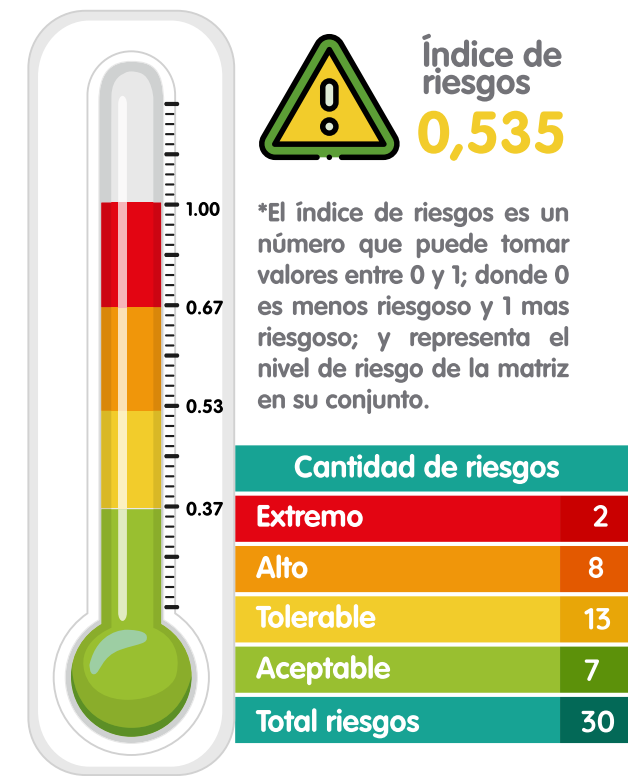


Los resultados de 2020 muestran los avances de una gestión sostenida en materia de auditoría que procura la creación de un entorno de control moderno y novedoso muy arraigado en la cultura empresarial, que elimina desgastes e ineficiencias y asegura la calidad y la transparencia.

El indicador de evaluación de eficacia del control se ubicó en el 90% superando la meta establecida (80%)



# GESTIÓN DE RIESGOS 2020



## Asegurabilidad

Con el fin de realizar la efectiva transferencia de los riesgos de la empresa al mercado asegurador y así blindar las operaciones y la continuidad del negocio, se gestionó la renovación del programa de seguros de la empresa para la vigencia 2020 - 2021, con un costo total de COP 14.967 millones, con el cual se cubrieron los riesgos asociados a Pólizas de Daños Materiales, Pólizas Patrimoniales y Pólizas de Personas. Como respuesta al contexto global y sumándonos a una estrategia de grupo empresarial se incorpora al grupo de riesgos transferidos al mercado asegurador el riesgo Cyber; hecho que, aunado al endurecimiento del mercado, explican el incremento en los costos del programa para el periodo mencionado.

## Gestión de Riesgos

Se continuó con el análisis y actualización de riesgos en los diferentes niveles de gestión (Empresa, Procesos, Proyectos, Contratos y Estudios especializados). Se mantuvo la responsabilidad de la administración y gestión de riesgos y oportunidades, como de los planes de contingencia, emergencia y crisis, a los responsables de los procesos y jefes de área.

Con base en lo establecido en el Decreto 2157 de 2017 y de la Circular 4021 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía (MinMinas), la cual regula la formulación del plan de gestión de riesgos de desastres por cada instalación (Subestaciones, Plantas, Localidades, Edificios, Proyectos, Líneas), se completaron las fases de reducción y manejo para las diecisiete (17) Subestaciones de 115 Kv, la planta de generación térmica, así como las plantas mayores y menores hidráulicas del negocio de generación.

Se realizó acompañamiento y asesoría a diferentes procesos de la organización, priorizando los procesos de negocio, en cuanto a la metodología de contingencias y su aplicación a los planes que así fueran requeridos, según la criticidad de cada proceso y actividades analizadas. Así mismo se hicieron actividades de sensibilización y capacitación a través de grupos primarios y reuniones puntuales, aplicando para ello diferentes estrategias previamente diseñadas para tal fin.



## GOBIERNO CORPORATIVO 2020



**Durante el año 2020 no se presentaron cambios respecto a la negociación de acciones, ni reformas a los estatutos sociales.**

### Código de buen Gobierno Corporativo:

Se aprobó la actualización del Código de Buen Gobierno y se autorizó incluir el Anexo 2 "Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM en lo aplicable a CHEC".

### Conflictos de interés

Los nuevos miembros de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General de Accionistas, manifestaron no estar incursos en situación alguna que pudiera significar conflicto de interés y se comprometieron a respetar e informar tal condición durante el ejercicio del cargo. Durante el año 2020, no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés que hubiese comprometido a los miembros de la junta directiva.

En cumplimiento de las Resoluciones 080 y 130 de 2019 emitidas por la CREG, los

miembros de la Junta Directiva vinculados directamente con el negocio de generación se abstuvieron de participar en el debate y toma de decisiones con respecto a las compras de energía del mercado regulado, guardando los procedimientos correspondientes para que los mismos no tengan acceso a información relacionada.

### Operaciones celebradas con socios y administradores

Durante el año 2020, no se celebraron operaciones con accionistas y administradores sobre acciones de la compañía que trajeran consigo cambios significativos para la sociedad.

En cuanto a las operaciones de mayor relevancia celebradas con socios y accionistas, en virtud del Acuerdo de Gobierno celebrado 2013, para el año 2020 se celebraron 21 actas de transacción con

Empresas Públicas de Medellín – EPM, tres de las cuales entran en vigencia en el año 2021, buscando generar valor en los mecanismos de relacionamiento y contratación. Así mismo, durante el 2020 estuvieron vigentes 9 actas de interacción con EPM.

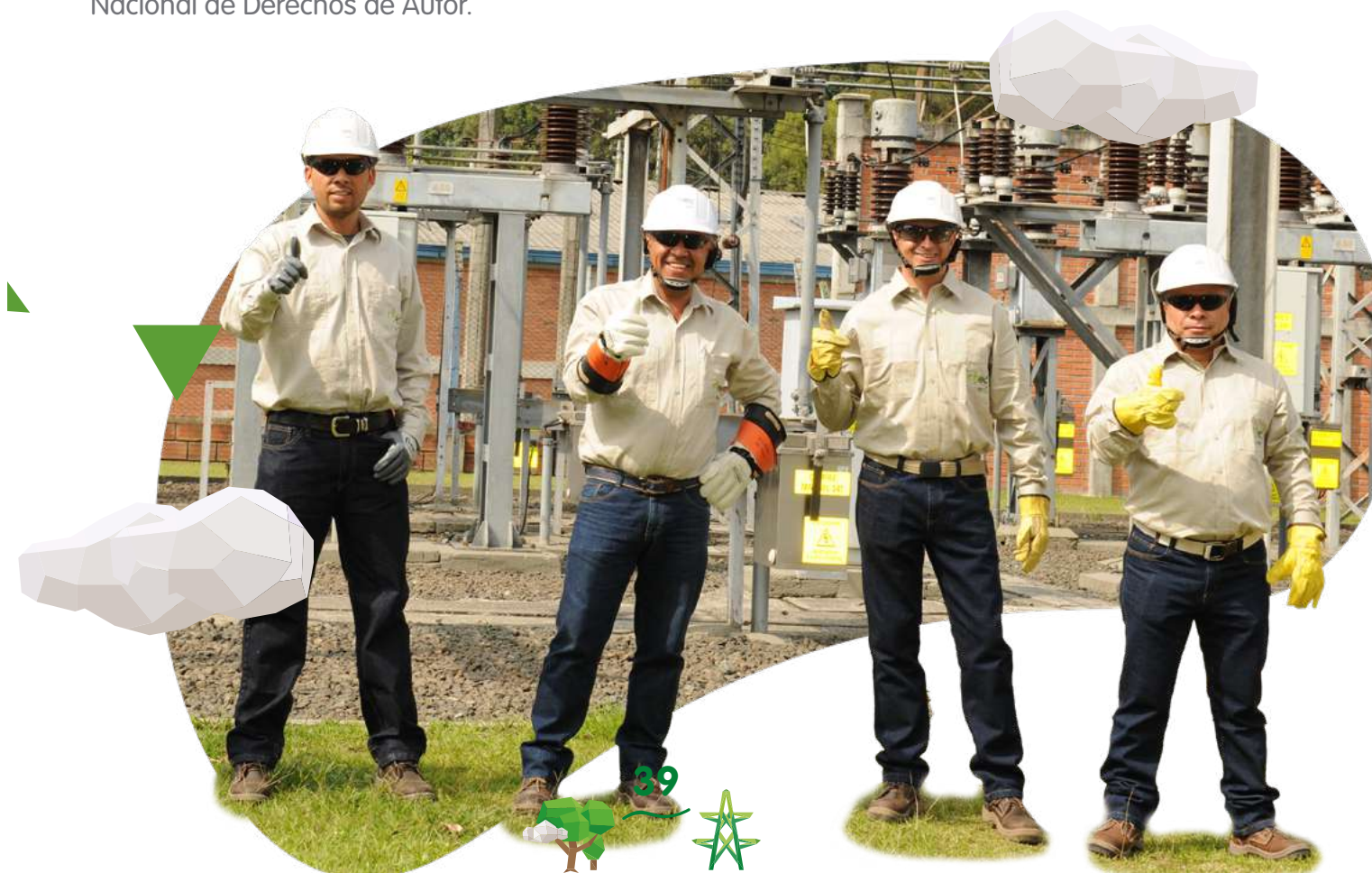
### Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 603 de 2000 relativo a la propiedad intelectual y derechos de autor frente al uso legal de software, CHEC desarrolla y efectúa actividades periódicas de diversa índole, implementados por el equipo de trabajo de Tecnología de Información y evaluados por Auditoría, con el fin de acatar los principios de legalidad de software establecidos por la Unidad Administrativa Especial, Dirección Nacional de Derechos de Autor.

Desde el área de Asuntos legales y Secretaría General se han logrado adelantar procesos de registros de bienes intangibles para salvaguardar la protección de derechos de autor y propiedad intelectual y se tienen como reto en el año 2021 adquirir competencias por parte de los trabajadores de la empresa para gestionar este tipo de activos.

### Protección de datos personales

En el año 2020, no se presentaron incidentes o recibieron reclamaciones relacionadas con protección de datos personales, de igual forma, no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.





## GOBIERNO CORPORATIVO 2020



Se dio cumplimiento a las prácticas de gobierno corporativo y la eficacia del modelo de gobierno.

### Actividades de autoevaluación del control y gestión

Por parte de la Junta Directiva, se desarrolló un seguimiento y monitoreo a la operación de la empresa a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los objetivos estratégicos que hacen parte del Cuadro de Mando Integral - CMI, destacándose como relevante en el año 2020 el cumplimiento del 100% de los temas propuestos en la agenda típica de Grupo. En cuanto al cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo y la eficacia del modelo de gobierno, estos temas se llevaron a la Junta Directiva para su debida socialización, conocimiento y gestión.



### Comité de Auditoría:

El Comité de Auditoría adelantó 4 reuniones en cumplimiento del reglamento del comité, siendo de apoyo para el logro de la evaluación y control de la empresa orientando los resultados de la eficacia del sistema de control interno y gestión integral de riesgos. Es de resaltar que dentro del Comité de Auditoría se presentaron dos (2) cambios en su conformación, lo anterior dado por la transición de nuevos miembros de Junta Directiva y la integración de uno de los miembros suplentes de dicha junta, ante la imposibilidad de un miembro principal de seguir acompañando estos espacios. Lo anterior no generó ninguna dificultad ni traumatismos en el cumplimiento de las funciones y competencias del Comité de Auditoría.

### Autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva

Con base en los resultados de la autoevaluación del año 2020, se dio cumplimiento al Plan de Fortalecimiento de la Junta Directiva, destacando que dada la pandemia todas las reuniones, con excepción de Junta Conjuntas del grupo EPM del mes de diciembre cuya reunión fue mixta; las demás reuniones programadas se realizaron de forma virtual, utilizando canales de comunicación coetánea y sucesiva; dichos mecanismos no dificultaron la cercanía y el trabajo conjunto para la toma de

decisiones estratégicas de la empresa. En total se realizaron 13 sesiones, con una asistencia promedio los miembros de Junta Directiva del 88%.

En la autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva, se obtuvo una calificación general para 2020 de 4,76 (95,1%), presentándose una variación en la calificación promedio de - 0,08 puntos en relación con el año 2019; lo que muestra una entidad con fortalezas que se deben potenciar. Los componentes evaluados presentaron los siguientes resultados: Relación de Junta Directiva con la administración de la empresa (4,85) y Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado (4,87), presentaron un promedio del 97%. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva (4,90), mantuvo un resultado estable de 98%. Rol del presidente y secretario de la Junta Directiva 4,80 (96%), Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva 4,70 (94%), presentaron variaciones mínimas. Interacción y Relacionamiento matriz/filiales 4,47 (89%), es el aspecto que presentó una mayor variación respecto a la calificación promedio obtenida en 2019 (95%).





## GOBIERNO CORPORATIVO 2020



Como acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio, a la fecha no se han presentado hechos relevantes que afecten la continuidad del negocio.

### Cambios en la estructura de propiedad y el personal directivo

Durante el año 2020 no se presentaron cambios respecto a la negociación de acciones, ni reformas a los estatutos sociales.

Es importante poner de presente que el gerente Jhon Jairo Granada Giraldo, presentó su renuncia a la empresa a partir del 31 de diciembre de 2020, dado su inclusión en nómina de Colpensiones, renuncia que fue aceptada por la Junta Directiva a partir de esta fecha.

El Gerente General saliente entregó al nuevo gerente dentro de los 15 días hábiles a la terminación de su administración un informe de entrega

en cumplimiento de ley, donde con alto nivel de detalle explica los logros y retos de cada una de las áreas y exalta los hechos a tener en cuenta por la próxima administración en apoyo del Comité de Gerencia. Este informe fue remitido en copia a la Secretaria General para tenerlo a disposición de las diferentes entidades de control y vigilancia, copia al Presidente de Junta Directiva y al señor Santiago Villegas Yepes, nuevo gerente.

Con lo anterior, se cumplió por parte del Doctor Jhon Jairo Granada en su calidad de gerente saliente, con la entrega del informe de Gerencia a cargo, el cual se espera sirva de consulta o referente para la gestión de la compañía en años venideros.

### Evaluación de la gestión del Gerente

De acuerdo con los procedimientos establecidos de Gobierno Corporativo se hace la evaluación del Gerente General de la empresa en cuanto al cumplimiento de las 13 metas establecidas en los indicadores de los objetivos del cuadro de mando integral, donde se destacan 7 indicadores excedidos de su meta, 3 cumplidos y 3 no cumplidos referentes a Utilidad Neta, Clientes morosos e inversiones, los cuales fueron objeto de conversación entre la Junta y la Gerencia.

No se evaluaron las actuaciones del Gerente, dado que ya no se encuentra vinculado a la organización y no hay lugar a retroalimentación ni a la

implementación de acciones de mejora. No obstante, al momento de aceptarle la renuncia al Gerente, la Junta Directiva resaltó en el Doctor Jhon Jairo Granada un líder no solo de CHEC, sino también reconocido dentro del Grupo EPM, como una persona con grandes cualidades humanas, responsable y visionario, a quien la Junta Directiva agradeció la entrega, servicio y los buenos resultados obtenidos con su gestión.

Tras culminar un proceso de selección liderado desde EPM, la Junta Directiva de CHEC en junta extraordinaria del mes de diciembre, nombró por unanimidad como nuevo Gerente General, al manizaleño Santiago Villegas Yepes, quien asumió su rol a partir del 4 de enero del 2021.





## AGUA Y BIODIVERSIDAD 2020



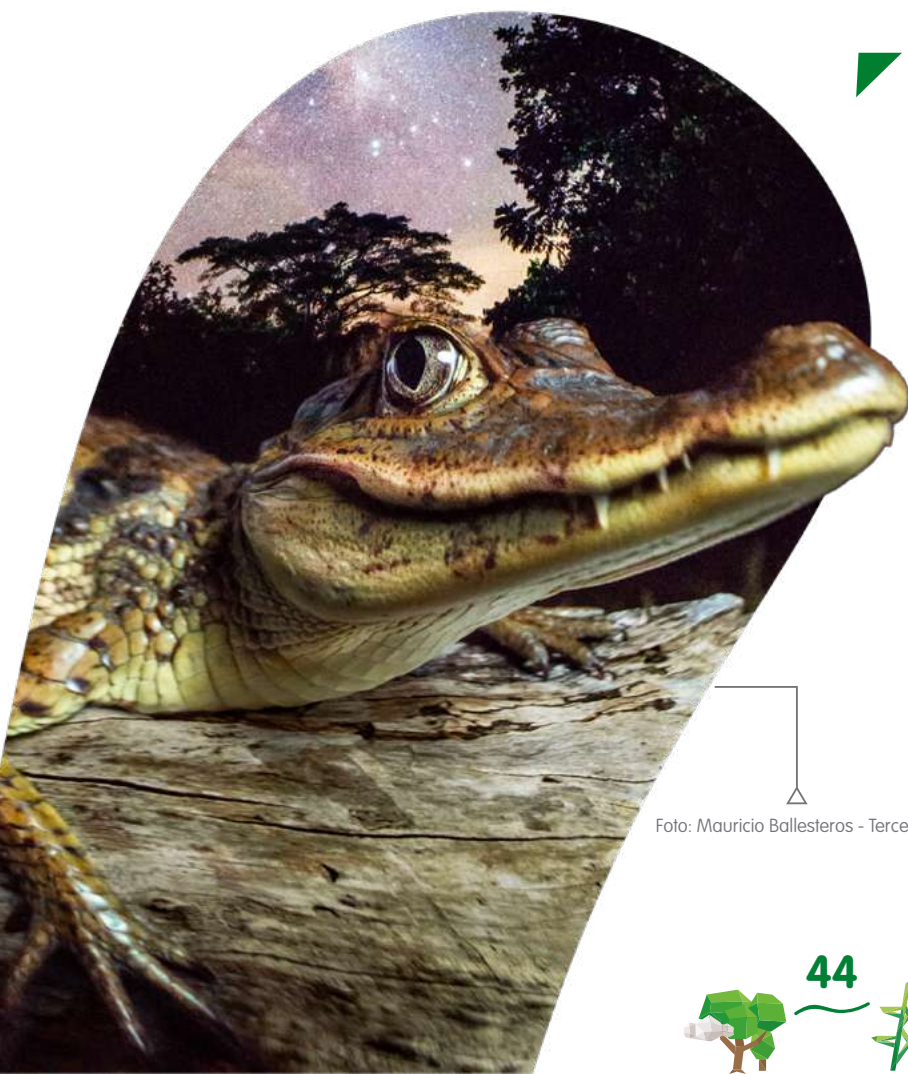
**6 Nuevas especies de animales reportadas en áreas de conservación CHEC**

**13.839 ha Intervenido**

**44.333 árboles estrategia nacional #SembrarNosUne**

Como acciones que permiten aportar al cuidado del agua, la biodiversidad y mitigar los efectos del cambio climático, CHEC a través de la estrategia de "Gestión integral del recurso hídrico y biodiversidad", protegió 1.524 ha que equivalen al 101% de la meta establecida para el año 2020 en el Indicador de Protección Hídrica - IPH (1.500 ha); en dicha estrategia se intervinieron áreas que se gestionan a través de los contratos para el apoyo a la estrategia de "Gestión integral de cuencas" y la participación que tiene CHEC como aliado estratégico, en convenios e iniciativas con particulares, municipios y autoridades ambientales, en las estrategias restauración y reforestación, conservación de bosques y prácticas y usos sostenibles.

Foto: Mauricio Ballesteros - Tercer puesto Categoría fauna - Concurso de Fotografía Ambiental 2020



Vale la pena resaltar que, en lo relacionado con la meta acumulada de las 13.750 ha establecidas como meta en 2015, al cierre del año 2020 se logra un total de 13.839 ha intervenidas, logrando un cumplimiento del 101%.

### Predios propiedad de CHEC

**6.699 ha**



Reserva forestal protectora  
**3.893 ha**



Predios de conservación  
**2.806 ha**

IPH 2020  
**101%**



Índice de Protección Hídrica  
**1.524 ha**



IPH 2016-2020  
**13.839 ha**  
Acumulados 2016-2020  
Protegidas con estrategias de conservación

En relación con el monitoreo y clasificación de flora y fauna, se incrementó con el reporte de 6 nuevas especies de animales en las áreas de conservación de CHEC, evidenciando un conocimiento más detallado de la biodiversidad presente en los bosques CHEC.

### Inventario y registro de especies en áreas de conservación

**AVES**  
  
Especies  
**520**

**Mamíferos**  
  
Especies  
**53**  
1 nueva en 2020

**Herpetofauna**  
  
Especies  
**67**  
40 reptiles - 27 Anfibios  
5 nuevas en 2020

Gestión ambiental  
**COP 3.128 millones**

### Metas 2021

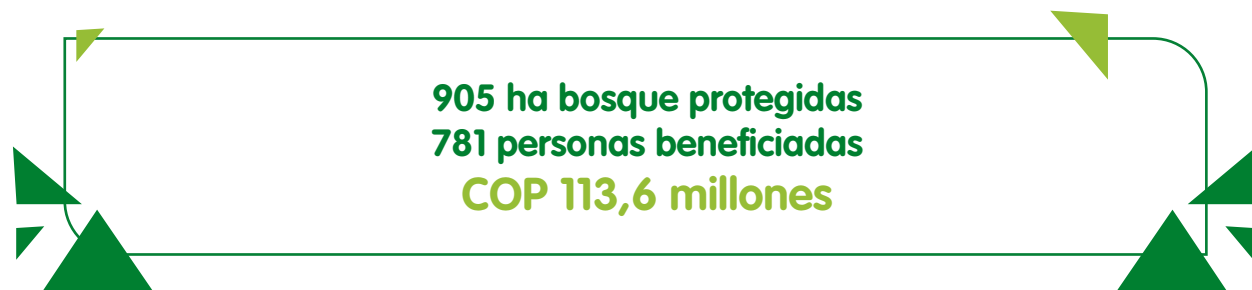


Índice de Protección Hídrica (IPH)  
**1.800 ha**





## ESTRATEGIA CLIMÁTICA 2020



A través de iniciativas de pago por servicios ambientales y acciones de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Como acciones que permiten la mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático, CHEC ha desplegado acciones en diferentes frentes de gestión:

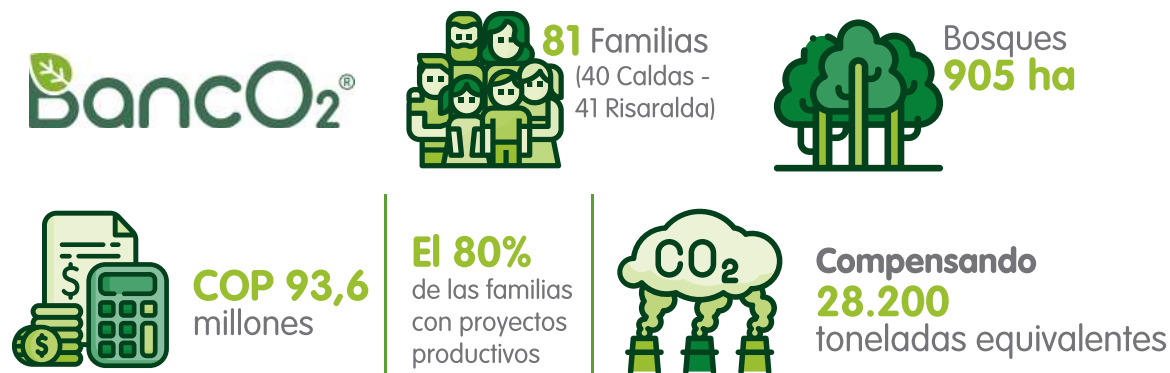
### Implementación del “Plan de acción de cambio climático” CHEC Grupo EPM 2019-2021:

Se adelantaron iniciativas en: Eficiencia energética, emisiones de SF<sub>6</sub>, reducción de pérdidas de energía de distribución, implementación de herramientas para la mejora de recolección de datos para la generación de indicadores ambientales, inclusión de variables climáticas en la formulación de proyectos de infraestructura, análisis de riesgos climáticos, Movilidad Sostenible, la gestión integral de cuencas como

estrategia de cuidado del agua y la biodiversidad, así como los estudios en proyectos de energía renovable PGU5, PGU6 y Geotérmico Valle de Nereidas.

### Pago por servicios ambientales:

**BancO2:** El programa se ejecutó hasta abril de 2020 en cumplimiento del primer ciclo de 5 años, el cual continuó con el apoyo a las familias beneficiadas. En el mes de diciembre 2020 se firmó un nuevo convenio con la CARDER para ejecución en 2021.



**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 89.000 árboles, con el apoyo de aliados estratégicos y la colaboración de otros municipios y beneficiando a 296 mujeres campesinas de 18 municipios de Caldas.



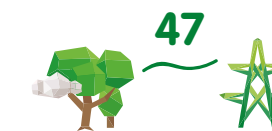
**Gestión de Riesgos Climáticos:** Con el grupo de interés Gente CHEC se logra el reconocimiento de cómo desde sus equipos de trabajo generan gases de efecto invernadero e identificar posibles acciones de mitigación, para prepararse en su gestión con mirada de riesgos climáticos.

## Metas 2021



ERNC

Explorar posibilidades de incursionar en el segmento de generación con fuentes no convencionales de energía renovable, evaluando la situación del mercado de Caldas y Risaralda en relación con proyectos de granjas solares, para aportar en la diversificación del portafolio de este tipo de proyectos en el Grupo EPM.







## ESTRATEGIA CLIMÁTICA 2020



**COP 188,1 millones**  
Invertidos en la implementación del "Plan de acción de cambio climático" de CHEC

### Participación y cooperación interinstitucional:

Se logra la participación de CHEC en diferentes mesas climáticas nacionales, regionales y locales, permitiendo la articulación de las acciones de cambio climático de la empresa con los diferentes grupos de interés. Adicionalmente, se consideran todos los espacios de participación de CHEC que forman parte de su estrategia de Gestión Integral de Recurso Hídrico y Biodiversidad (GIRHYB), como el esquema de gobernanza de la cuenca del río Chinchiná en el marco del cual se cuentan Pactos por la Cuenca, el Consejo de Cuenca y el Fondo del Agua VIVOCUENCA. Igualmente se trabaja en las estrategias: Corredores biológicos con Herramientas de Manejo del Paisaje, Ruta del Cóndor, Guardianas de la quebrada Camaguadua, Malecón Camaguadua y las iniciativas de desarrollo comunitario impulsadas con Asomultisanfrancisco.



- 🕒 Nodo regional de cambio climático eje cafetero.
- 🕒 Sistema de Monitoreo Nacional de Caldas (SIMAC)
- 🕒 Misión de sabios de Caldas-mesa agua y cambio climático.
- 🕒 Participación en la mesa de trabajo de la política pública de movilidad para Manizales.



### Movilidad sostenible:

**Electrolineras públicas:** Apertura de la primera estación de carga semi rápida de vehículos eléctricos de Manizales en el centro comercial Mall Plaza, en el mes de octubre. Se tiene el cargador para instalar la estación de carga rápida en el CDA de Caldas, que presentó retrasos por la emergencia de COVID-19.



**Política Pública de Movilidad de Manizales:** Dentro del Plan Maestro de Movilidad aprobado por el Concejo de Manizales en 2020, quedaron incluidas actividades propuestas en el documento de Política Pública, como: Implementar corredores de circulación para vehículos de transporte público con bajas emisiones , creación de una zona de bajas o CERO

emisiones, implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) y garantizar la armonización con el plan de ordenamiento territorial, promover la ampliación de la infraestructura de la ciudad para que favorezca la disponibilidad de estaciones de carga y abastecimiento con energías limpias.

### 12,8 Ton CO2 eq. evitadas por emisión de combustibles fósiles



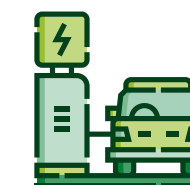
- 🕒 1 ruta de transporte cubierta
- 🕒 408 recorridos
- 🕒 3 eventos de ciudad
- 🕒 972 personas transportadas
- 🕒 8.896 km recorridos



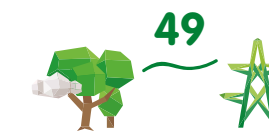
- 🕒 Participación en el proyecto piloto de taxis eléctricos
- 🕒 Desplazamientos de Gente CHEC
- 🕒 6.040 km recorridos



- 🕒 Uso en el almacén general
- 🕒 0 emisiones tóxicas para el personal
- 🕒 28 horas de operación



- 🕒 1 estación de carga semirápida para vehículos en operación





### Biciparqueaderos

instalados por CHEC

3 centros comerciales

1 hospital



**Eficiencia energética:** Se avanza en la implementación, gestión y control de energía, en instalaciones de CHEC Edificio 3 (Auditorio) y edificio 13 (Restaurante), de la sede principal Estación Uribe, en el marco del proyecto de Eficiencia Energética. Y de forma paralela en la estructuración del proyecto con el apoyo del proceso de Innovación en conjunto de Ministerio de Ciencia y Tecnología.

### Metas 2021



Formular el "Plan de acción de cambio climático 2022-2025"



### ENERGÍAS RENOVABLES 2020



COP 1.271 millones  
En proyectos e iniciativas de energías renovables

### Energías Convencionales

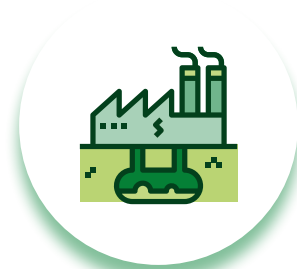
#### Proyectos Hidroeléctricos PGU5 y PGU6 en el río Guacaica



**Proyecto PGU5:** Inicia el trámite de solicitud de Licencia Ambiental ante CORPOCALDAS, y se socializó el proyecto a la Gobernación de Caldas. Se está a la espera del pronunciamiento por parte de la autoridad ambiental.

**Proyecto PGU6:** Se dio inicio al Estudio de Impacto Ambiental para el licenciamiento del proyecto.

## Energías No Convencionales



**Geotermia:** A través de convocatoria de MINCIENCIAS se accede a asesoría experta para el desarrollo del proyecto “Estudio de aprovechamiento de energía proveniente de los pozos programados en el proyecto geotérmico macizo volcánico del Ruiz –CHEC Grupo EPM”, y se firma convenio con la Universidad Autónoma de Manizales para apoyar la investigación.

Se participa en la convocatoria MINCIENCIAS para acceder a beneficios tributarios.



**Sistema Solar Fotovoltaico en instalaciones CHEC:** Se logra la instalación en la sede principal de la empresa, de un sistema PV de 20kWp, llevando a cabo el montaje de 50 módulos PV, el cableado e instalación de inversor. Dicho sistema se sometió a pruebas de puesta en marcha y conexión a la red y se proyecta su puesta en operación con certificación del operador de red en 2021.

Para la planta de generación San Francisco, se realizó la compra de materiales y adquisición de equipos, con el objetivo de iniciar montaje en 2021 de un Sistema fotovoltaico de 20,4 kWp.

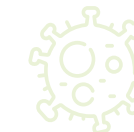


**Oferta Soluciones Solares:** CHEC tiene una oferta de soluciones solares a través del crédito del programa Somos, en el año 2020 se desarrollaron 3 soluciones con nuestros aliados comerciales con 39,2 kW pico.

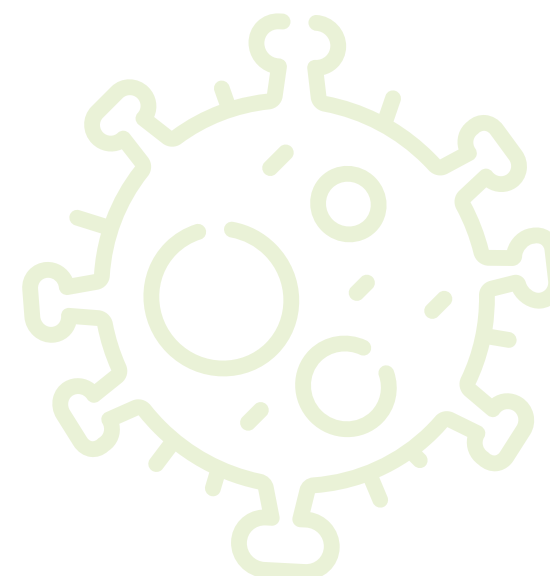
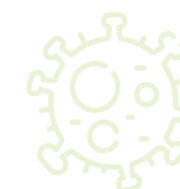
**Autogeneradores a Pequeña escala - AGPE:** En relación con los AGPE de otros promotores, en 2020 se aprobaron 43 solicitudes de conexión al sistema CHEC con una capacidad de 902,93 KW, de las cuales 37 entraron en operación y 6 están aprobados pendientes de la visita de conexión. A 31 de diciembre de 2020 se tienen 61 AGPE.



## GESTIÓN CONTINGENCIA COVID-19 2020



154.00 clientes y usuarios de Caldas y Risaralda beneficiados con medidas de alivio



Pese a todas las medidas de confinamiento, se mantuvo el trabajo del personal técnico de la empresa para mantener y restablecer el servicio ante fallas e incidentes garantizando la seguridad y comodidad de los clientes.

Por la contingencia COVID-19, CHEC adoptó 9 medidas de alivio para los clientes de su mercado. Estas medidas permitieron que los clientes mitigaran aspectos socioeconómicos durante el confinamiento y se reactivara la dinámica productiva de los territorios.

**1 Reconexión del servicio**  
1.891 Familias beneficiadas

**3 No cobro de intereses de mora**  
154.000 clientes hogares y empresas beneficiados y un valor de COP 330 millones en 4 meses.

**5 Estabilización de la Tarifa**  
Estabilización de la tarifa a COP 602,94 kWh Nivel de tensión 1.

**7 Financiación especial**  
12.534 financiaciones especiales por valor de COP 6.167 millones.

**9 Aporte voluntario programa Comparto mi energía**  
8.237 familias beneficiadas con el valor de COP 249 millones recaudados hasta el mes de octubre.

**2 No suspensión del servicio**  
A cerca de 18.000 hogares y empresas que se encuentran en mora con una cartera por COP 6.516 millones.

**4 Pago diferido de 24 a 36 meses**  
156.894 familias beneficiadas y COP 12.554 millones diferidos.

**6 Descuento del 10%**  
202.501 familias beneficiadas y COP 1.531 millones descontados.

**8 Exención de la contribución del 20%**  
Sobre el consumo de energía a 398 cuentas de prestadores de servicios turísticos, por un valor de COP 34 millones.



Estrato 1

2.877 Familias  
COP 74,9 millones



Estrato 2

6.415 Familias



9.292 Familias  
COP 279,4 millones

Adicional a las medidas de alivio implementadas por el gobierno nacional, CHEC implementó otra serie de medidas con el fin de que los hogares, el comercio y la industria de Caldas y Risaralda se beneficiaran y continuaran accediendo al servicio de energía en el marco de la contingencia sanitaria.

**Beneficiarios:** Usuarios residenciales estratos 5 y 6.  
**Alivio:** Diferido automático a 24 meses del valor del consumo (si no supera 3 SMMLV), en las facturas emitidas que no pudieron cancelar entre marzo y junio.

**Beneficiarios:** Usuarios residenciales estratos 5 y 6.  
**Alivio:** Para deudas en factura superiores a 3 SMMLV, acuerdo de pago, bajo condiciones establecidas, con periodo de gracia de 2 meses.

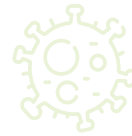
**Beneficiarios:** Usuarios de servicio comercial e industrial.  
**Alivio:** Diferido automático a 24 meses y con periodo de gracias de 4 meses, para deudas por consumo inferiores a 3 SMMLV.

**Beneficiarios:** Usuarios de servicio comercial e industrial.  
**Alivio:** Financiación hasta de 24 meses de acuerdo al monto, para deudas por consumo que superen 3 SMMLV.

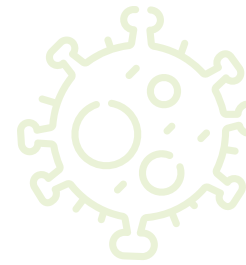
**Beneficiarios:** Clientes Urbanos y Rurales  
**Alivio:** Plazos para el acceso a financiación y periodo de gracia  
- Clientes Urbanos: Hasta el 31 de julio.  
- Clientes Rurales: Hasta el 31 de agosto.



## GESTIÓN CONTINGENCIA COVID-19 2020



Relacionamiento permanente con 377 Líderes  
 Más de 2.264 interacciones telefónicas y virtuales con representantes de clientes y comunidades



287

Líderes: Voceros y representantes de comunidades y clientes de Caldas y Risaralda

90

Líderes de Opinión



2.264 interacciones telefónicas y virtuales con líderes

¿Necesitas ayuda?



39.924 consultas atendidas a través del chatbot "Lucy"

Ahora con **Lucy,**

nuestra asesora virtual podrás chatear desde nuestra página web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) y consultar los siguientes servicios:

Recuerda que tenemos a tu disposición nuestros canales de atención

<a href="mailto:chec@chec.com.co">chec@chec.com.co</a>	01 8000 912 432	<a href="http://www.chec.com.co">www.chec.com.co</a>
#415	Chat Virtual	Asesor Remoto

¿Qué esperas?

A raíz de la emergencia sanitaria producida por COVID-19 y con el fin de procurar todas las medidas preventivas instauradas por el Gobierno Nacional, la empresa decidió suspender para el año 2020, todas las acciones de relacionamiento de tipo presencial, focalizando sus esfuerzos y recursos en el fortalecimiento del ecosistema digital, enfocado a mejorar los canales de comunicación y atención telefónicos, virtuales y digitales, movilizandando así campañas de comunicación e información masivas (Radio, TV, Prensa) y Digitales, encuentros para el relacionamiento sensibilización, educación y retroalimentación virtuales, frente a: cambios en la normatividad (Alivios por pandemia) y actividades para la prestación del servicio, resultados de la gestión empresarial, atención a inquietudes y solicitudes, uso seguro y eficiente del servicio, entre otras.

Recuerda que **Lucy** atenderá tus dudas y consultas a través de [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)

Puedes ingresar desde tu computador o dispositivo móvil.

Lo puedes hacer a través de nuestras líneas telefónicas

Comunícate

#415 y 01 8000 912 432  
 Opción 3 / Trámite de servicios nuevos

Detalle Sede Oficina virtual única

Turno asignado: GV, 3

Nuestro Asesor Remoto está listo para atender tus consultas. ¿Qué esperas? ¡Ingresa ya!

Lucy es nuestro chat virtual, quien atenderá tus solicitudes.

[www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)



## GESTIÓN CONTINGENCIA COVID-19 2020



**COP 1.239 Millones para la atención de requerimientos generados por la pandemia COVID-19 (Sistemas, planes, programas e iniciativas de SG-SST)**

Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios mencionados, se realizaron rápidamente ajustes en los procesos y operaciones de empresa entre los cuales se destacan los siguientes:

Se invirtieron COP 1.239 millones para la implementación de protocolos para garantizar la operación segura y atención de los requerimientos generados por la pandemia COVID-19 con lo cual se aseguró la continuidad del desarrollo de los sistemas, planes, programas e iniciativas del SG-SST, lo que significó un incremento respecto de 2019 de COP 497 millones.

Para garantizar la continuidad del servicio esencial que prestamos y al mismo tiempo

mantener el aislamiento preventivo en el mayor número posible de trabajadores, se promovió trabajo en casa para aproximadamente el 57% de la planta de personal activa, logrando garantizar una conectividad continua y segura para el desarrollo de las actividades laborales.

Las capacitaciones y talleres que estaban diseñadas para ser ejecutadas de forma presencial, fueron rediseñadas para poderlas migrar a plataformas y estrategias pedagógicas virtuales.

Se realizó el lanzamiento de la aplicación CHEC móvil, en la cual los trabajadores

pueden acceder a través de su celular a información útil de áreas de apoyo como Servicios Corporativos y Suministro y Soporte Administrativo.

Los eventos y actividades de sensibilización e información programados con proveedores y contratistas, se realizaron de manera virtual. A pesar de lo anterior, la interacción con este grupo de interés se mantuvo, permitiendo la actualización permanente y la relación.

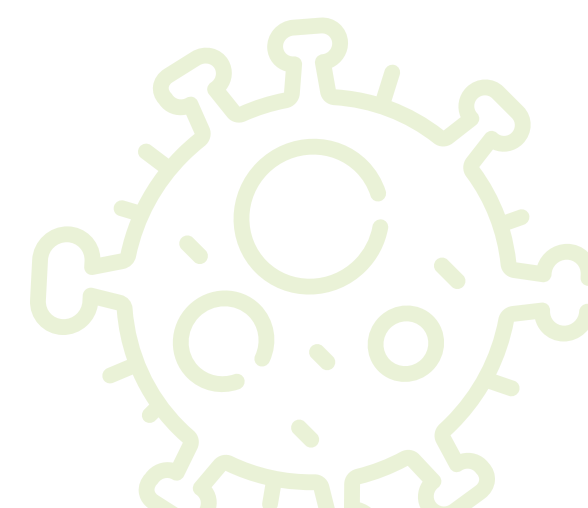


### IMPACTO COVID-19 EMPLEADOS CHEC

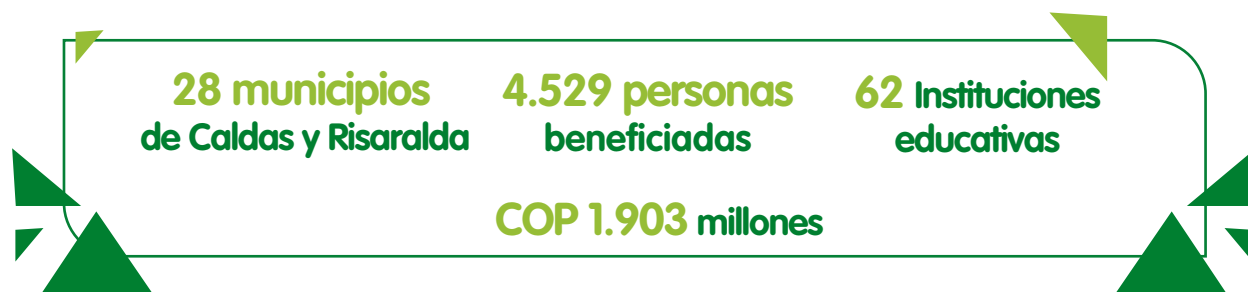
Total casos positivos COVID-19	Casos activos COVID-19	Casos recuperados COVID-19	Casos fallecidos
64	12	51	1

### IMPACTO COVID-19 EMPLEADOS DE CONTRATISTAS

Total casos positivos COVID-19	Casos activos COVID-19	Casos recuperados COVID-19
31	2	29



## APORTES A LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD DESDE LAS ACTUACIONES DE CIUDADANÍA CORPORATIVA 2020



Con proyectos de educación y emprendimiento, áreas estratégicas para el desarrollo de los territorios

Como aportes a la comunidad y a la sociedad, desde las acciones de Ciudadanía Corporativa, CHEC dio continuidad al apalancamiento técnico y financiero de proyectos con alcance regional, que promueven la educación, la productividad y el desarrollo sociocultural de los territorios.

En alianza con las Gobernaciones, Comités de cafeteros, Universidades y otros actores de Caldas y Risaralda, continuamos haciendo parte de la alianza



publico privada “Educación para la Competitividad”, facilitando el acceso a la educación superior de 1.104 jóvenes que habitan en zonas rurales, e invirtiendo COP 1.410 millones en programas universitarios de nivel técnico y tecnológico que llevan las universidades aliadas, directamente a las instituciones educativas en sus veredas.



Con el fin de apalancar la cultura del emprendimiento y la Empresarialidad en establecimientos educativos de los departamentos de Caldas y Risaralda, se invirtieron COP 273 millones en el desarrollo de actividades de formación, asesoría, acompañamiento, sostenibilidad y fortalecimiento de la productividad promovida desde la guía 39 del Ministerio de Educación Nacional

- MEN, impactando 62 instituciones educativas en 28 municipios (16 Caldas, 12 Risaralda), y beneficiando a 2.547 personas entre jóvenes y docentes.



Con el fin de facilitar el acceso a la formación superior a jóvenes de los estratos 1, 2 y 3 de Manizales y aumentar la cobertura de la educación universitaria y técnica, se continuó con el apoyo a la iniciativa “Universidad en tu Colegio”, liderada por la Fundación Luker y apalancada por diferentes actores de la ciudad, la cual benefició a 1.811 jóvenes, en donde CHEC realizó un aporte de COP 220 millones.



## APORTES A LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD DESDE LAS ACTUACIONES DE CIUDADANÍA CORPORATIVA 2020



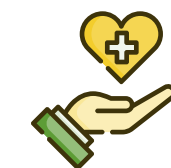
**COP 705 Millones**  
Aportes para contribuir a superar la contingencia ocasionada por COVID-19 en Caldas y Risaralda

Durante el año 2020 CHEC decidió encauzar gran parte de los recursos destinados a iniciativas de ciudadanía corporativa, para adherirse a algunas acciones institucionales en Caldas y Risaralda, orientadas a fortalecer el sistema de salud y ayudar a mitigar los impactos generados por la pandemia.

**Aportes CHEC para superar la contingencia por COVID-19:** Conscientes de la necesidad de contribuir entre todos a superar la contingencia ocasionada por el COVID - 19 y aportar a la búsqueda de soluciones frente a situaciones o problemáticas como las que hoy vive el mundo, CHEC realizó un aporte total de COP 650 millones, bajo la figura de convenios con las gobernaciones de Caldas y Risaralda y la Alcaldía de Manizales.



## Aportes voluntarios contingencia COVID-19



Insumos médicos

**COP 650 millones**

Gobernación de Risaralda-Secretaría de salud:  
**COP 121 millones**



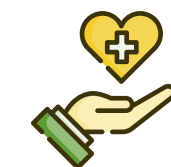
**Risaralda:**  
**COP 235 millones**  
Aprox



**Ayudas alimentarias**  
**COP 114 millones**



**Caldas:**  
**COP 415 millones**  
Aprox



Insumos médicos

- Hospital de Caldas E.S.E y Servicios Especiales de Salud: **USD 28.000**  
1 respirador avanzado
- Dirección territorial de salud de Caldas y Hospital San Félix de La Dorada: **COP 225 millones** - 3 equipos de ventilación asistida
- Hospital San Isidro Manizales: **COP 93 millones** - adecuar un pabellón de 24 camas aprox

**Voluntariado Corporativo - Aportes empleados CHEC para superar la contingencia por COVID-19:** "Unamos Nuestra Energía para Donar" fue la iniciativa con la cual 420 trabajadores aportaron de manera voluntaria un día de salario y lograron recolectar

cerca de COP 55,2 millones que fueron distribuidos en las poblaciones rurales más vulnerables de Caldas y Risaralda beneficiando a un total de 1.967 personas. Los recursos obtenidos se distribuyeron a modo de ayudas alimentarias, elementos de protección personal y





materiales e insumos para procesos productivos. La selección y priorización de municipios y población con mayor riesgo de vulnerabilidad, se realizó a través de la Federación de ONG de Caldas con alcance en Risaralda, quien, a través de sus organizaciones de base asociadas, presentaron las propuestas y necesidades de cada territorio.

Para la navidad del año 2020, CHEC se vinculó en el alumbrado navideño en Manizales con la iluminación de la glorieta de San Rafael y de la Torre de El Cable, invirtiendo COP 388 millones.

**Voluntariado corporativo**  
 "Unamos nuestra energía para donar"  
 contingencia COVID-19  
**COP 55,2 millones**

Alumbrado navideño  
**1 municipio** (Manizales)  
**40 empleos directos**  
**COP 388 millones**



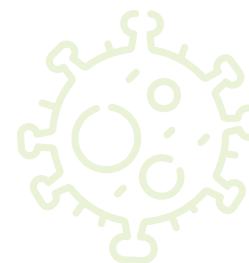
## PRINCIPALES DIFICULTADES 2020

**Es necesaria una gestión más integrada y eficiente para el control de la minería ilegal en el río Cauca lo que ralentiza la gestión técnica para reducir pérdidas en dicho segmento.**

- ⌚ Las condiciones de Hidrología y variabilidad climática en el primer semestre del 2020, afectaron las proyecciones de generación.
- ⌚ Se mantiene la presión por expansión de los límites urbanos cerca de la infraestructura y conducciones de los sistemas de generación.
- ⌚ Migración de sistema de información comercial afectó la información insumo para los análisis de pérdidas, atención del cliente y generó reprocesos.
- ⌚ La minería ilegal a lo largo de las orillas del río Cauca es uno de los más importantes factores de pérdidas técnicas por lo que su reducción demanda una gestión integral y eficiente por parte de las autoridades competentes.
- ⌚ Cambios y falta de claridad o ambivalencia en relación con la normatividad, lo cual dificulta los procesos de implementación de la misma, tal es el caso de: desviaciones resolución 060 de 2019 la cual afecta a las plantas de regulación variable despachadas centralmente a filo de agua como San Francisco y Esmeralda, reforma a lineamientos presentados por CHEC para el inicio del diseño de la fase I para el manejo de sedimentos en los embalses de CHEC.
- ⌚ El programa de Desarrollo de Proveedores celebrado con la Cámara de Comercio, tuvo que ser prorrogado, lo anterior obedece al nuevo esquema de trabajo, donde se requirió el desarrollo de nuevas actividades para alcanzar los objetivos propuestos en el convenio.



- Realización de mantenimientos con gran demanda de recursos y logística como en las líneas Manzanares – Peralonso 115 kV e Irra – Salamina 115 kV, lo cual demoró más tiempo del planeado y por lo tanto retrasos en el plan de mantenimiento.
- Debido a la pandemia se presentó un avance lento en la implementación de los numerales de gestión de la norma ISO/IEC 17025, debido a que se tuvo modificación en el cronograma de trabajo.
- Dificultad en procesos ante el ANLA que permita la gestión sostenible de sedimentos en los embalses Cameguadua y San Francisco e infraestructura asociada a la Generación de energía.



- Desplazamiento de las fechas de puesta en operación de los proyectos derivados de las restricciones normativas establecidas durante el periodo de confinamiento; así como aplazamiento y demoras para la puesta en operación de sistemas e implementación de reentrenamientos virtuales a operadores, reprogramación de mantenimientos preventivos a equipos de tiempo real en subestaciones, entre otras
- Demora en los tramites de permisos forestales con las autoridades ambientales y otras gestiones que requerían un acompañamiento en campo durante la pandemia. Sin embargo, la mayoría de las autoridades ambientales fueron conscientes de la importancia de estos permisos para la prestación del servicio de energía eléctrica y se lograron adelantar algunos sin necesidad de visitas.
- Restricciones de acceso a algunas regiones de la zona de cobertura debido a medidas de confinamiento en respuesta a la pandemia, lo cual retrasó la ejecución de actividades necesarias para reducir pérdidas de energía, expansión y reposición de la red, mantenimientos programados y vinculación de clientes; así mismo, la reducción de las actividades de interventoría en campo como consecuencia de la contingencia,

puso en riesgo la calidad de las intervenciones técnicas.

- Durante el 2020 y como consecuencia de las condiciones derivadas de la contingencia del COVID-19, fue necesario suspender la ejecución de 7 contratos entre los cuales se encuentran contratos de prestación de servicios técnicos, instalaciones, obras civiles, mantenimientos, entre otros.
- Se presentó una menor cobertura en el desarrollo de iniciativas sociales debido a que se suspendió el desarrollo de estrategias de diálogo, relacionamiento y educación presenciales dirigidas a clientes y comunidad en general, así como por las restricciones establecidas para el acceso a los municipios y resguardos indígenas.
- A nivel interno las condiciones de no presencialidad establecidas por el confinamiento obligaron a realizar reestructuraciones y modificaciones en relación con la planeación e implementación de los planes y programas de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), bienestar, capacitación, interventoría a contratos, entre otros; presentándose retrasos y aplazamientos en el desarrollo de algunas actividades dirigidas a empleados y contratistas; así como cambios en las dinámicas



## PRINCIPALES DIFICULTADES 2020 POR CONTINGENCIA SANITARIA COVID-19 2020



**Ante la situación derivada de la pandemia por COVID-19 se realizaron esfuerzos humanos y organizacionales que permitieron mantener la prestación del servicio, bajo condiciones de calidad y seguridad para nuestros grupos de interés.**

Como consecuencia de la pandemia por COVID-19 se presentaron restricciones para el desarrollo normal de las operaciones, así como para el cumplimiento de metas y cronogramas establecidos para el año 2020, entre ellas destacamos:

de interacción como suspensión de actividades presenciales, ajustes en la programación de jornadas de trabajo, adaptación e implementación de herramientas y soporte tecnológico en tiempo record para la comunicación y conectividad virtual.

🕒 Cambios inesperados en relación con la normatividad, lo cual dificulta los procesos de implementación de la

misma, tal es el caso de los cambios y alivios para la prestación del servicio, implementación de medidas y protocolos de bioseguridad, entre otros.

🕒 Se presentaron desabastecimientos o falta de prestación de servicios oportunos, así mismo se presentaron dificultades en la logística de recepción y despacho de materiales para la prestación de servicio.



## CERTIFICACIONES 2020



### Certificaciones

En el año 2020 se realizaron de forma combinada las auditorías de calidad y ambiental así:

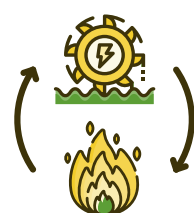
🕒 En cumplimiento de lo establecido por la CREG, para las empresas de generación y distribución de estar certificadas bajo la Norma ISO9001:2015, se realizó auditoría interna en el mes de julio por parte de la firma Training Corporation y en octubre la auditoría externa correspondiente al segundo seguimiento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

• Para el Sistema de Gestión Ambiental se realizó auditoría interna combinada con calidad y en el mes de noviembre auditoría externa correspondiente a la recertificación bajo la norma ISO 14001:2015 con alcance a la administración, operación y mantenimiento de las subestaciones del Sistema de Transmisión Regional - STR hasta el nivel de tensión 115 kV en el área de Caldas, Quindío y Risaralda (CQR), obteniendo de esta manera el certificado nuevamente por tres años.

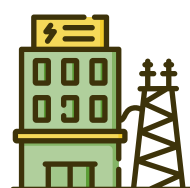
con suficiencia los requisitos de la norma ISO 55001:2014 en los negocios de transmisión y distribución. En cuanto a la Gestión de Activos en el negocio de Generación se realizó el PEGA (Plan Estratégico de Gestión de Activos) y se implementaron metodologías como: PMO (Optimización de operaciones), MOC (Metodología manejo del cambio) – ACR (Análisis Causa Raíz). Los resultados demuestran un adecuado cumplimiento de requisitos y generación de valor a la organización y sus grupos de interés, respaldando la decisión de certificar EL SGA en el 2021 con alcance a los negocios de transmisión y distribución inicialmente e iniciar con la certificación para el negocio de generación en el año 2022.

**Sistema Gestión de Activos (SGA):** Se realizó con personal certificado propio de la organización, la auditoría interna del SGA. Esta auditoría al igual que la desarrollada en el año 2019, coinciden en que existe capacidad para cumplir

## Resultados diagnóstico grado de madurez Sistema de Gestión de Activos



3,0 competente



2,96 en desarrollo

**Acreditación de laboratorio:** 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.



70



71



## RECONOCIMIENTOS, PREMIOS Y VINCULACIONES 2020



Gracias a quienes reconocen que CHEC es sinónimo de pujanza y progreso

Es de destacar en el año 2020, la obtención de los siguientes reconocimientos:



PREMIO CIER DE CALIDAD 2020

Generadores del ORO

### Premio CIER de Calidad 2020, Categoría oro:

Gracias a nuestros clientes y usuarios, por séptima ocasión CHEC obtiene por parte de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), el galardón en la Categoría Oro para empresas de más de 500 mil clientes, al obtener el puntaje más alto entre 35 empresas de diversos países de América Latina. Este premio se recibe con gratitud especial a nuestros clientes en un año que resulta bien especial pues además de habernos exigido establecer medidas de comunicación para superar las restricciones derivadas de la pandemia, es la primera vez que CHEC se evalúa en la categoría de empresas con más de 500 mil clientes.

## Premio a la excelencia ambiental 2020:

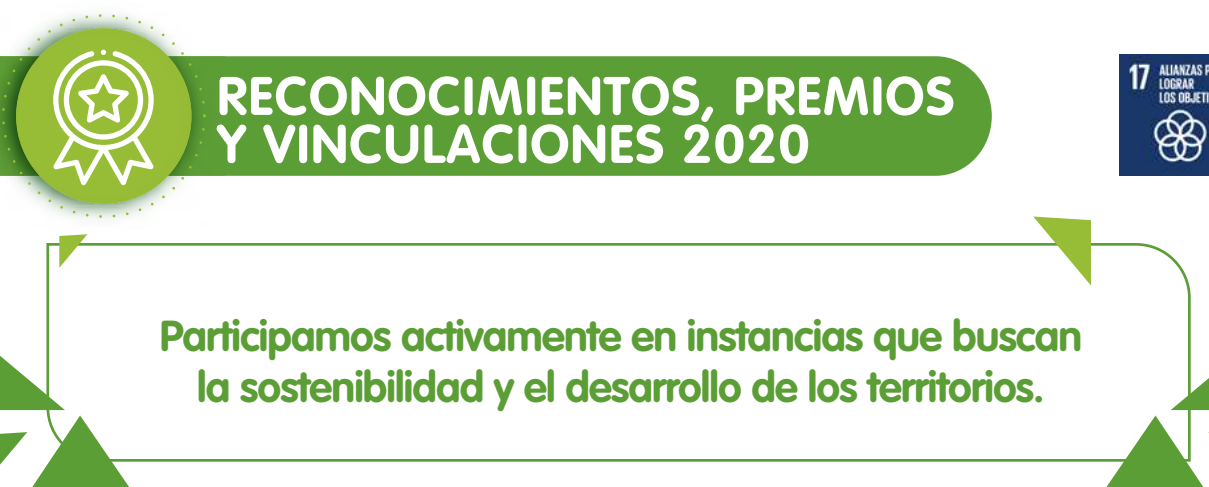
Gracias a los esfuerzos empresariales con foco en la gestión ambiental de la empresa, CHEC fue reconocida por Corpocaldas, a través del incentivo CREAS, que visibiliza a las organizaciones que se distinguen por implementar procesos que permitan mejorar su desempeño en la gestión ambiental, involucrando estrategias de Producción Más Limpia (PML) en sus procesos, productos y/o servicios.



## Premio Fortalecimiento tecnológico en el marco de la 4ta revolución industrial:

Por Parte del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación (Minciencias), ANDI MAS PAIS y la Gobernación de Caldas, se otorgó a CHEC premio por ser la primera entre 15 empresas beneficiarias en lograr la puntuación más alta en los retos de gamificación previstos en el marco del programa

Sistemas de Innovación Más País Caldas. Así mismo se recibió de dichas entidades un reconocimiento por ser el equipo más analítico, disciplinado y persistente en la construcción y consolidación de su sistema de innovación, dispuestos a crear nuevas realidades para la empresa y el mercado.



## Reconocimiento proyecto innovación en procesos de distribución del servicio de energía eléctrica:

Por parte de Colciencias fue entregado a CHEC el reconocimiento por su proyecto de Mejoramiento en la disponibilidad del servicio de distribución de energía eléctrica y disminución en los tiempos de atención de fallos en la red a través de la optimización y fortalecimiento de los procesos de operación, soporte tecnológico e integración con los centros de control del Grupo EPM. Proyecto que a su vez permitió la obtención de beneficios tributarios para la empresa.

## Reconocimiento Empresa Embajadora de la Vida en Caldas:

Por la contribución a la iniciativa "Academia de Vida", CHEC Grupo EPM, recibió el reconocimiento por parte de la Consejería Presidencial para la Juventud, como Empresa Embajadora de la Vida en Caldas, para exaltar su función como una organización que contribuye constantemente a generar impacto

social en la comunidad y a proporcionar transformación en las condiciones de vida de los jóvenes de Caldas.



## Semifinalista Premio ANDESCO a la Sostenibilidad:

CHEC logró ser finalista en la categoría Empresa Grande – Sector Servicios Públicos y Comunicaciones, en la versión número 15, del Premio ANDESCO a la Sostenibilidad; reconocimiento obtenido luego de evaluar 80 empresas a nivel nacional con las siguientes iniciativas:

- Entorno Laboral: Desarrollo humano para la evolución cultural.
- Mercado: Convenio gestión educativa.
- Social: Ruta del Cóndor.
- Ambiental: Índice de Protección Hídrica-IPH.
- Gobierno: Pactos por la cuenca del río Chinchiná.

Con dicha participación se ratificó el interés de CHEC por adelantar prácticas y proyectos que sumen valor en diferentes entornos y a la construcción de país.



## EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

El desempeño satisfactorio de las metas financieras e inversiones demuestran la solidez financiera de la empresa, bajo nivel de riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, con proveedores, y capacidad para mantener sus operaciones de corto y largo plazo.

CHEC en el 2020 hizo todo lo correspondiente para satisfacer los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés. Si bien algunas metas financieras definidas en el presupuesto no se cumplieron, se resalta que el EBITDA fue superado. La utilidad neta fue inferior a lo esperado, lo cual se relaciona a la incidencia de varios factores asociados a la emergencia sanitaria por la pandemia en año 2020, también, dada la necesidad de registrar el ajuste del valor contable del negocio de Generación de Energía, lo cual se desprende de las perspectivas de precios de venta de energía hacia la baja como consecuencia de la próxima entrada de Hidroituango y los parques eólicos de La Guajira. Esta situación deberá ser atendida integralmente por parte del

Grupo EPM para definir e implementar medidas para enfrentar esta tendencia lo cual pasa por la revisión de la estrategia de comercialización de energía en los diferentes mercados y de la estrategia de expansión del negocio en la matriz y las filiales.

Estos indicadores demuestran la solidez financiera de la empresa, bajo nivel de riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, con proveedores y capacidad para mantener sus operaciones de corto y largo plazo.

Comprometidos con el lineamiento de territorios sostenibles y conscientes de la necesidad de mantener una excelente calidad del servicio a partir de una infraestructura adecuada y moderna, se incluyó dentro de su plan de inversiones en infraestructura para la vigencia 2021, COP 70.646 millones, que se ejecutaran en la cadena productiva de la compañía, especialmente en los proyectos de modernización del sistema de generación, modernización y expansión de la infraestructura de distribución; y otras inversiones necesarias para mantener la calidad y confiabilidad del sistema.

Así mismo dentro su plan financiero de corto plazo se establecieron unas metas retadoras, que buscan incrementar valor para los diferentes grupos de interés, con un EBITDA proyectado de COP 216.033 millones y una Utilidad Neta de COP 106.376 millones.



Las inversiones del año 2021, se realizarán con recursos propios y no se considera endeudamientos adicionales con la banca financiera, se continuará con el monitoreo y seguimiento a las tasas del mercado, con el fin de realizar las negociaciones con los proveedores financieros, buscando generar un menor valor de intereses para la empresa. Adicionalmente, se continuará con el lineamiento de optimizar la estructura de capital de CHEC, mediante operación de crédito, en el mediano plazo.

Finalmente, CHEC en el marco de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, reconoce la importancia de cara al 2021, de cumplir con los retos que se ha trazado en la gestión de los once temas materiales, pues en ellos converge los aportes como empresa para contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, generando bienestar y desarrollo para los grupos de interés y los territorios en los cuales hace presencia en un marco de sostenibilidad y competitividad.

Para terminar, la Junta Directiva y la Administración de CHEC reafirman los compromisos que de manera voluntaria hemos adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Acuerdo por la Sostenibilidad de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico "Acción Colectiva" convencidos como estamos de que las empresas del Siglo XXI deben aportar seria y genuinamente en la construcción

de una mejor sociedad, más justa, más equitativa y mucho más comprometida con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Es gracias al trabajo articulado con cada uno de nuestros grupos de interés que se han obtenido estos importantes resultados en el año 2020, por tal razón les invitamos a seguir trabajando de manera conjunta y decidida para afrontar los retos que como empresa y sociedad nos depara el futuro de la región y del país.



**Daniel Arango Ángel**  
Presidente Junta Directiva



**Santiago Villegas Yepes**  
Gerente General CHEC S.A E.S.P

Ponemos a disposición de todas las partes interesadas, el Informe de sostenibilidad de CHEC y sus documentos complementarios, el cual recoge de forma transparente, información sobre el desempeño de la empresa en 2020, siguiendo las directrices establecidas en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Global de las Naciones Unidas en el siguiente enlace: [www.sostenibilidadchec.com](http://www.sostenibilidadchec.com)



LA ÉTICA: ENERGÍA QUE NOS DIFERENCIA



GRI Standards

### Fe de erratas publicación impresa:

#### Página 14:

Gráfico Total Valor Generado y Distribuido a los Grupos de Interés

- 🔗 **Dice:** Dueños – 15,48% - COP 76.615 Millones.
- 🔗 **Debe decir:** Dueños – 15,48% - COP 75.615 Millones.

#### Página 15:

- 🔗 **Dice:** El INOC (Ingreso Neto de la Operación Comercial) del generador en el año 2020 fue de COP 105.172 millones, frente a un presupuesto de COP 135.838 millones y un déficit de COP 30.666 millones con una ejecución del 77,42%.
- 🔗 **Debe decir:** El INOC (Ingreso Neto de la Operación Comercial) del generador en el año 2020 fue de COP 105.027 millones, frente a un presupuesto de COP 135.805 millones y un déficit de COP 30.778 millones con una ejecución del 77,33%.

### Publicación digital:

Las correcciones en la publicación digital, se realizaron el día 15 de marzo de 2021 posterior a la publicación impresa.

