



# Informe cumplimiento

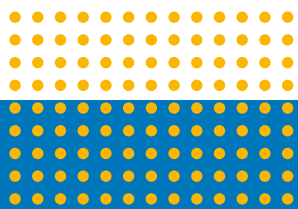
## Código de Buen Gobierno

---

Vigencia 2020



Dando cumplimiento al **artículo 56** del **Código de Buen Gobierno Corporativo**, la **Dirección de Control Interno**, realizó evaluación de cada uno de los componentes que integran el Código, con la finalidad de **verificar las acciones y actividades** que realizaron los procesos enfocadas al cumplimiento del mismo.



# 01

## Generalidades

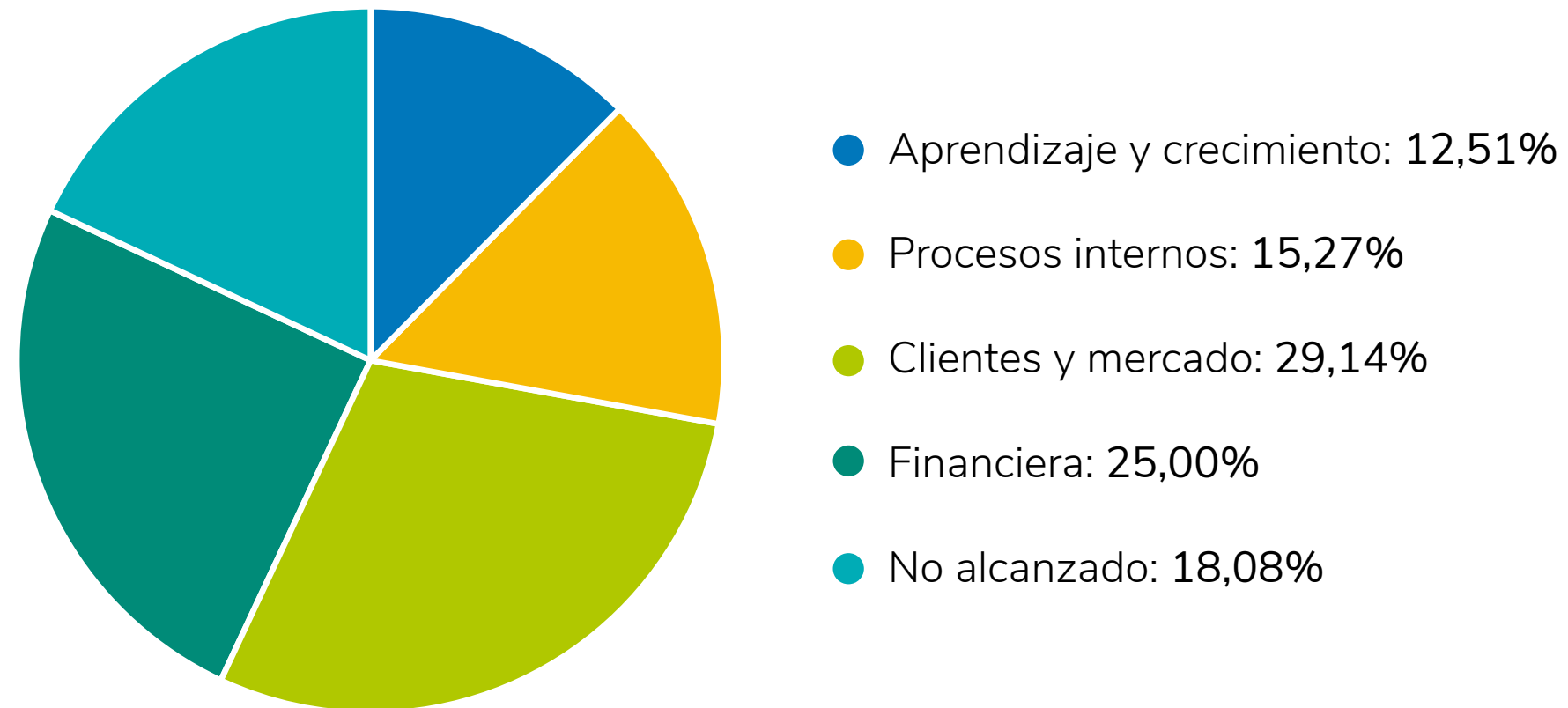
---

### 1.1 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE GENSA.

El 2020 fue un año de grandes particularidades, pese a ello la organización pudo dar **cumplimiento al 65.44%** de **proyectos/estrategias** que se tenían contempladas para la vigencia, hecho que generó el **cumplimiento de la estrategia en 81.92%** frente a la meta planteada de **85% anual**. Este resultado fue revisado por la alta dirección generando propósitos de mejora para desarrollar en 2021.

Se le ha asignado a cada perspectiva un peso (ponderado) con el fin de determinar en forma global el nivel de cumplimiento de toda estrategia empresarial para la vigencia

## Cumplimiento del Direccioneamiento Estrategico Vigencia 2020





Desde el año 2019 la organización ha avanzado en la implementación de esta estrategia corporativa, construyendo una ruta de navegación consistente y realizable de cara al crecimiento rentable y sostenible de la organización, que apunta a alcanzar una Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA) a cumplir en 2025: Pondremos a disposición de nuestros clientes una oferta energética, diversificada y sostenible que superará los 390 MW.

Cabe indicar que para alcanzar la MEGA nos orientamos por una serie de focos estratégicos que cuentan con indicadores relevantes a los que apuntamos de cara al cumplimiento de los planes operativos.

# 01

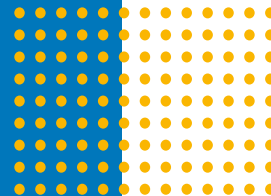
## Generalidades

---

### 1.2 PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES – TALENTO HUMANO.

La organización a través de la Unidad de Talento Humano durante el proceso de inducción a los colaboradores llevo a cabo socialización de los valores de la organización, además realizó procesos de capacitación a todos los colaboradores, con el fin de impactar de manera positiva el desempeño personal y profesional a partir del fortalecimiento de los valores de responsabilidad, servicio, compromiso e innovación.

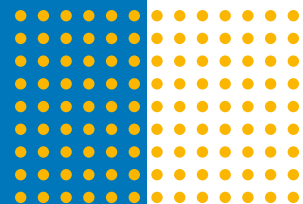
Así mismo se implemento el plan padrino, el cual tiene como finalidad crear un espacio que facilite el proceso de ingreso de un nuevo colaborador a la organización, realizando un acompañamiento para la adaptación en su entorno laboral, como fortalecimiento del valor del servicio en los colaboradores padrino.



# 01

## Generalidades

### 1.3 PROPUESTA DE VALOR



Para el año 2020, se realizó la medición de satisfacción del cliente externo a través de la metodología VoC (voz del cliente), para esta vigencia, teniendo en cuenta las diversas restricciones derivadas de la pandemia COVID-19 en materia de movilidad, el instrumento de medición utilizado cambio de ser entrevista a profundidad a encuesta en formato digital, a través de google forms a una muestra de 12 clientes divididos en las líneas de negocio de comercialización de energía en el sistema interconectado nacional (SIN), generación y comercialización de energía en ZNI, gerenciamiento, AOM de proyectos, y Alumbrado Público.

El instrumento aplicado fue avalado por la firma consultora IZO, el que permitió el cálculo de los indicadores INS (índice neto de satisfacción), NPS (Índice neto de recomendación), causas principales de estos resultados, tiempo estimado de permanencia con GENSA y recomendaciones generales por parte de los clientes.

El índice de neto de satisfacción del cliente externo para la vigencia 2020 es del 75%.



# 02

## Gobierno y Administración de Gensa

En la vigencia 2020, los máximos órganos societarios de administración y dirección de la organización sesionaron de conformidad con lo establecido en los estatutos sociales y la Ley, de tal forma que se cumplió con la periodicidad y continuidad en el conocimiento y control de los asuntos administrativos, jurídicos, económicos y técnicos de la sociedad.

En junio de 2020 a solicitud de los accionista mayoritarios de GENSA se llevo a cabo asamblea extraordinaria, con la finalidad de aprobar reforma a los estatutos sociales, las cuales fueron protocolarizadas de conformidad con lo establece en el Código de Comercio mediante escrituras públicas N° 452 del 29 de abril de 2020 y 662 del 14 de julio de 2020 de la Notaria Quinta de Manizales.

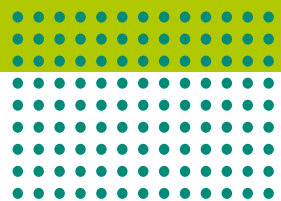
Las sesiones ordinarias de la junta directiva, se realizaron tres reuniones extraordinarias, las cuales a partir de maro de 2020, con ocasión de emergencia social y sanitaria, declarada por el Gobierno Nacional, con ocasión de la pandemia por Covid -19, fueron no presenciales.

Adicionalmente se crearon 4 comités institucionales de la Junta Directiva: Comité administrativo y financiero, comité de auditoría y riesgos y comité técnico, los cuales fueron aprobados por la Asamblea de Accionistas.



# 03

## Responsabilidad Social Empresarial



GENSA, asume la Responsabilidad Social Empresarial como un principio de actuación y un compromiso por aportar al desarrollo de los territorios donde hace presencia y a la continuidad empresarial, buscando garantizar con todos los grupos de interés el desarrollo de acciones en el marco de los valores y principios corporativos.

La principal ruta de gestión se enmarca en cumplimiento a la normativa de comportamiento internacional ISO26000, y de acuerdo con el compromiso asumido somos parte del Pacto Global desde 2009 buscando contribuir al desarrollo de buenas prácticas sociales y ambientales, así mismo nos adherimos a la Acción Colectiva con las empresas del Sector Eléctrico desde 2016 para promover la transparencia, la ética y la competencia leal en el sector.

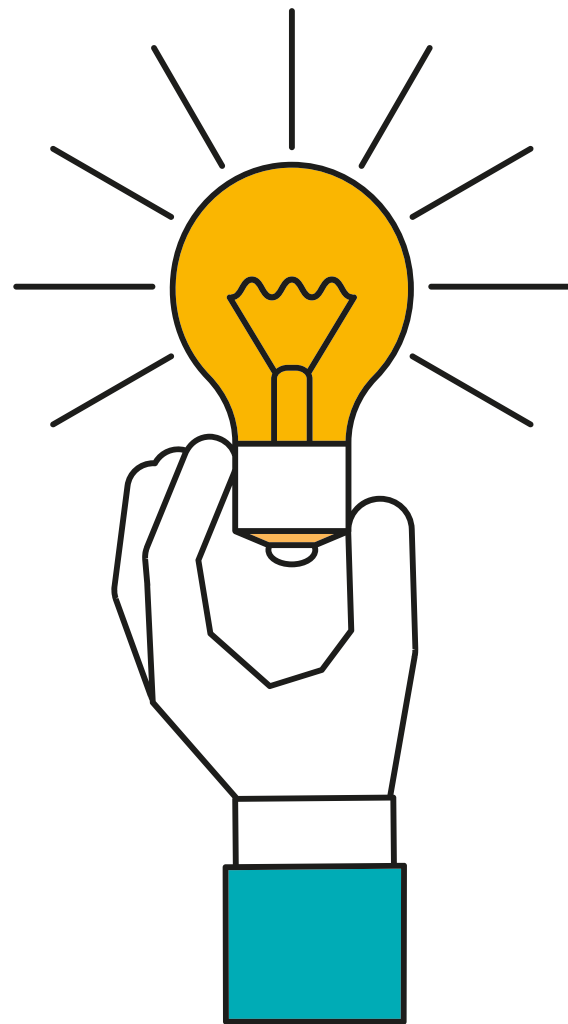
Alineados a los compromisos mundiales por aportar a un mundo mejor acogimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible como parte de nuestra gestión empresarial, y desde la alta dirección se seleccionaron los objetivos a desarrollar desde la gestión empresarial.



La gestión de la RSE en la organización se ejecuto mediante estrategias en el marco de procesos, proyectos y programa, por medio de diálogos con los grupos de interés y procesos educativos con los que se logró impactar aproximadamente a 12.140 participantes, así:

Se continuó de manera virtual con el desarrollo del proyecto “Por una Minería Sostenible” mediante el cual se promovió la implementación de prácticas sostenibles como contribución al logro de los ODS, favoreciendo indudablemente la reputación organizacional.

La organización fomentó el respeto y la promoción de los derechos humanos como criterio de gestión y toma de decisiones del negocio entre los colaboradores, a través de la divulgación de cápsulas informativas se promovió la comprensión de los derechos humanos y la reflexión en torno a las prácticas de los mismos al interior de la organización.



Teniendo en cuenta las afectaciones económicas que ha tenido la sociedad por la emergencia social y sanitaria, declara por el Gobierno Nacional, ocasionada por la pandemia del Covid -19, la empresa realizó un análisis de las comunicadas de escasos recursos de las aéreas donde se tiene influencia y definió para tal grupo de interés, la entrega de 1954 canastas familiares, 9000 tapabocas, 1714 kits de aseo y dotación de casa de refugio para mujeres y población minera víctimas del maltrato familiar, en procura de la vida en condiciones dignas como prioridad para su desarrollo.

Así mismo, se desarrollo un proceso educativo de Sostenibilidad, Empoderamiento y Liderazgo En Época De Crisis, con el propósito de acompañar a este grupo de interés en la adaptación y resiliencia de la realidad actual y afrontar con responsabilidad el trabajo remoto en un contexto familiar.

La emergencia mundial nos invitó a reinventarnos y diseñar otras estrategias que permitieran continuar con la gestión de nuestros proyectos: por una Minería sostenible con el territorio, pequeños grandes emprendedores – lectores competentes, abriendo fronteras inclusión laboral, fidelización de proveedores – movilidad sostenible – conciliación vida familiar y laboral – Recuperación de la cultura ancestral – actúa responsable – cine para todos y gestión de los derechos humanos.

# 04

## Comunicación y Revelación de La Información

---

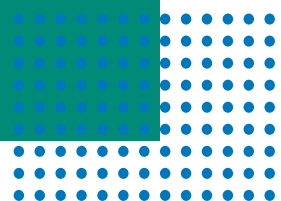
### 4.1 Divulgación Proactiva de la Información.

La organización realizó diferentes actividades encaminadas a dar a conocer a los grupos de interés los procesos contractuales, temas de gran relevancia para la organización como su gestión y aquella que fuera de interés para la comunidad, con la finalidad de brindar igualdad de oportunidades en el conocimiento de los procesos que Gensa realiza en el giro de sus negocios y actividades.

Así mismo la organización, utilizó diversos medios como: prensa escrita, digital, radio, página web y las redes sociales, con la finalidad de tener constantemente informados a los grupos de interés y adicionalmente cumplir con los principios de publicidad, debido proceso, transparencia y los lineamientos establecidos en los códigos de ética y Buen Gobierno Corporativo.

A través de los boletines virtuales se entregó información de la organización a los colaboradores con el objetivo de que todos los integrantes de la empresa estén constantemente informados de los sucesos y gestión empresarial.

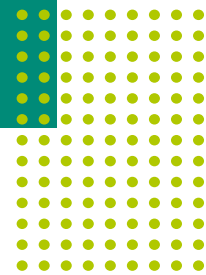
Se trabajó de manera articulada con las áreas de la organización con el objetivo de que la página web estuviera constantemente actualizada con información oportuna, precisa y veraz, disponible para la consulta tanto de los grupos de interés como de los diferentes entes de control.



# 04

## Comunicación y Revelación de La Información

### 4.2 Política de tratamiento de datos personales.



En la vigencia 2020, se realizaron acciones relacionadas con el manejo y gestión de datos personales en GENSA como reportes y actualización de bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de datos, dentro de los términos legamente establecidos.

Así mismo se actualizaron disposiciones previstas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a datos personales.

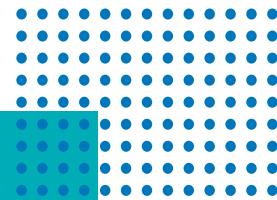
La organización cuenta con el correo electrónico **protecciondedatos@gensa.com.co** para realizar requerimientos o reclamación respecto a tratamiento de Datos personales, en la vigencia 2020 no se recibió ninguna solicitud.

Es de anotar que GENSA en el periodo evaluado, no recibió reclamaciones por concepto de presuntas conductas indebidas en materia de tratamientos de datos personales.

# 05

## Control Externo e Interno

### 5.1 Revisoría Fiscal



Para la vigencia 2020 la Revisoría Fiscal estuvo a cargo de la firma CROWE CO S.A.S, realizaron alrededor de 15 informes de auditoría en temas referentes a los estados financieros, impuestos, activos fijos, administración financiera, nomina e inventario y asistieron oportunamente en todo lo relacionado con impuestos, certificaciones; dando cumplimiento al objeto del contrato.

# 05

## Control Externo e Interno

### 5.2 Auditoria Externa de Gestión y Resultado

La Auditoría externa de Gestión y Resultados estuvo a cargo de la firma PROFESCO consultores y auditores SAS hasta el 31 de agosto de 2020, quienes realizaron el monitoreo periódico de los indicadores financieros, teniendo en cuenta las características dadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al igual que el balance energético de generación y comercialización de energía, se realizó seguimiento a la valoración del riesgo, seguimiento sobre Hipótesis de Negocio en Marcha, Indicadores de gestión y riesgo y su actualización y cumplimiento.

Por otra parte el 28 de agosto de 2020, se contrato a la empresa Revisores y Auditores S.A.S para el periodo comprendido 01 de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021, quienes han realizado igualmente seguimiento a los indicadores financieros, a los balances energéticos.



# 05

## Control Externo e Interno

### 5.3 Control Interno

La Dirección de Control Interno con la finalidad de darle un valor agregado y mejorar las operaciones de la organización y fortalecer la cultura de autocontrol y autoevaluación, a través de un equipo multidisciplinario de 6 profesionales de auditoría en la vigencia 2020, se realizó 117 actividades entre auditorías e informes que permitieron un acercamiento fortalecimiento a los procesos auditados, y se reportaron 200 informes requeridos por los diferentes entes de control como la Contraloría General de la República, La Contaduría General de la Nación y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así mismo, a través de la realización de la debida diligencia a proveedores, contratistas y colaboradores la organización permitió fortalecer el procedimiento de conocimiento del cliente y vinculación con las contrapartes, acción de transparencia que permitió demostrar la buena fe con relación a las relaciones comerciales y contractuales, protegiendo los intereses y reputación de la Empresa, a través de 3200 consultas al sistema de información pública online de listas restrictivas.

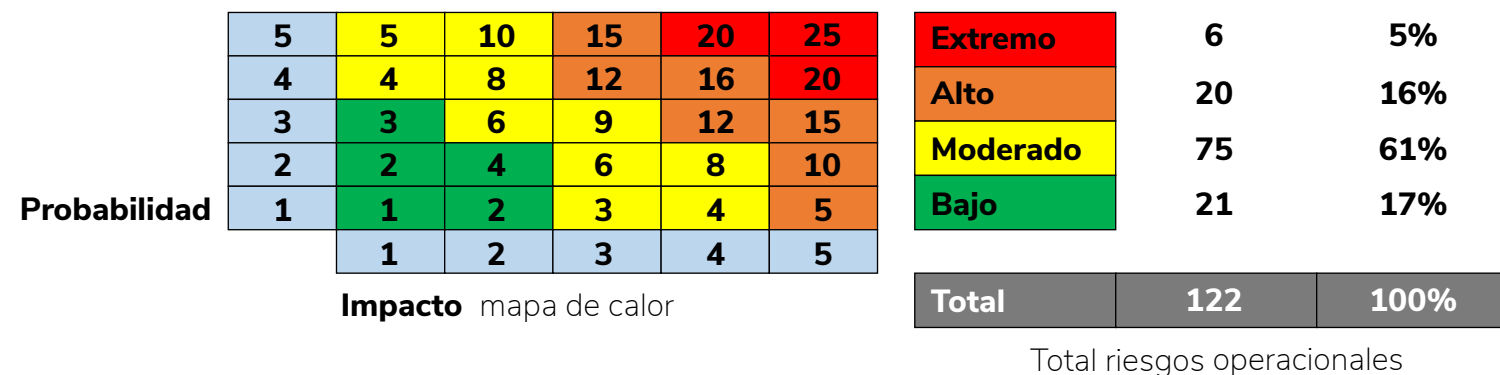


# 05

## Control Externo e Interno

### 5.4 Gestión Integral del Riesgo

Para la vigencia 2020 fueron actualizadas el 100% de las matrices de riesgos operacionales de los procesos de la organización, mediante jornadas de trabajo con cada proceso, efectuando una evaluación detallada de cada uno de los riesgos, verificado el comportamiento e histórico de los mismos con el fin de establecer la criticidad de cada uno de los riesgos.





Como resultado de la actualización se adicionaron 22 riesgos, se crearon 4 matrices operacionales una para cada central de generación de las zonas no interconectadas (Mitú, Inírida, Bahía solano, Cupica), con el objetivo de identificar los riesgos de acuerdo a las particularidades de cada Central y sus sistemas de Generación.

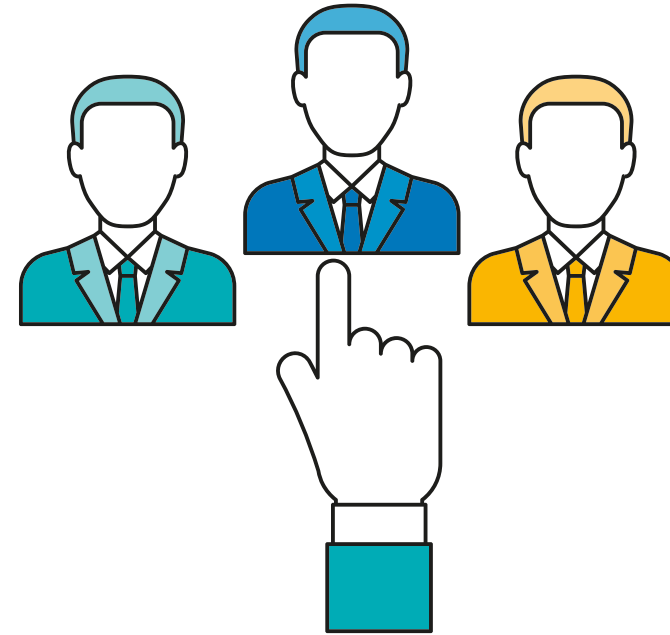
Con relación a los riesgos estratégicos, con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario, en los meses de septiembre y octubre fue actualizada la matriz la cual deberá ser presentada al Comité de Presidencia para su respectiva aprobación en los primeros meses del año 2021, la cual cuenta con 11 riesgos estratégicos, los cuales apuntan a los objetivos estratégicos de la organización.

Así mismo en cumplimiento del objeto social y los objetivos establecidos en el direccionamiento estratégico, las Gerencias Misionales al momento de la planificación de los proyectos, se tuvo en cuenta la construcción de las matrices de riesgos, de manera que fueron construidas en la vigencia 2020, seis (6) matriz correspondientes a los proyectos: unidad productiva de carbón, auditoria energéticas Consejo Superior de la Judicatura de Caldas, solución fotovoltaicas conectada a la red de techos de los bloques H y K de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, OCAD PAZ, Rio Hondo y proyecto CHEC.

# 05

## Control Externo e Interno

### 5.5 Comité Para la Administración de Riesgos



Cumpliendo con las disposiciones contenidas en las Decisiones administrativas número 24 de 2019 y 059 de 2020, el comité CAIR en la vigencia 2020 sesiono 3 veces para atender asuntos de su competencia.

# 06

## Ética e Integridad

### 6.1 Compromiso Ético

Gensa orienta la gestión con altas normas de comportamiento ético y vive con convicción cada actividad desarrollada, por lo que ha considerado que el comportamiento ético es parte integral del ejercicio de los negocios, por tanto la gestión debe ser transparente, honesta, responsable, amigable y sincera con los grupos de interés.

Dando aplicabilidad a los lineamientos descritos la organización en la vigencia 2020 se actualizó el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno Corporativo, como una manifestación expresa de los compromisos y deberes éticos asumidos por GENSA y ante GENSA, los cuales responden a las expectativas de la organización y la de los grupos de interés y de la sociedad en general.

En el análisis del ejercicio diario de la actividad empresarial de las prácticas de autorregulación ética y de gobierno corporativo, se considero necesario modificar la decisión administrativa por la cual se adoptó la política de transparencia e integridad, y a través de la decisión administrativa 086 del 23 de diciembre de 2020, se modificó la política de transparencia e integridad de la organización, en la cual se reorientó el objetivo general y los objetivos específicos de la política, se establecieron los compromisos éticos de la organización y definió el seguimiento y evaluación.



Adicionalmente, en cumplimiento a la política de transparencia e integridad se creó un instrumento que armonizara los cinco planes de gestión del riesgo de competencia desleal, corrupción, fraude, soborno, lavado de activos y financiamiento del terrorismo en un plan de integridad de tipo preventivo que le permite a la organización analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de las conductas antes descritas, aprobado mediante decisión administrativa 087 del 23 de diciembre de 2020.

Con el Plan de Integridad se busca fortalecer la cultura organizacional basada en principios y valores, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y la lucha contra la corrupción, a través de la identificación de riesgos y controles que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Por otra parte, para dar cumplimiento a la estrategia de relacionamiento fundamentada en la construcción de relaciones transparentes, respetuosas y perdurables y con la finalidad de mejorar las diferentes interrelaciones que se adelantan desde la gestión empresarial, se elaboró el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en donde se establecieron acciones para el cumplimiento de los componentes de gestión del riesgo de corrupción, rendición de la cuenta, mecanismos de mejora para la atención del ciudadano y para la transparencia y acceso a la información. El cumplimiento del plan permitió el suministro oportuno y confiable de la información a los grupos de interés, a través del relacionamiento realizado a través de las diferentes actividades ejecutadas por Responsabilidad Social Empresarial y los gestores sociales.

En el año 2020 se realizó evaluación a la política de transparencia e integridad, la cual permitió el fortaleciendo a través de acciones de mejora.

# 06

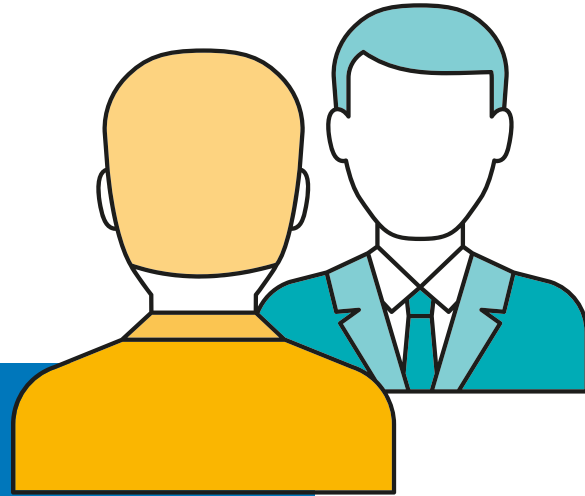
## Ética e Integridad

### 6.2 Sistema de Participación Ciudadana

Durante el año 2020, se atendieron 220 derechos de petición, toda su gestión reposa en los archivos de la Secretaria General; los tiempos de respuesta se ajustaron a las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, que amplió los plazos para la atención de las solicitudes.

Referente a la aplicación de este Decreto, la Secretaria General impartió instrucciones a toda la organización mediante la Circular Reglamentaria SEG-009 del 1 de abril del corriente, relacionado con la atención de derechos de petición y utilización del correo electrónico de notificaciones judiciales. A su vez que publicó el informativo jurídico No. 016 del 30 de abril de 2020, en donde se recordó a todo GENSA, las nuevas medidas que se estaban aplicando para la atención de los derechos de petición.

El indicador de eficiencia del macro proceso de asuntos jurídicos y legales, arrojó un tiempo promedio de respuesta de ONCE (11) días Hábiles. No obstante lo anterior, y a pesar de que los términos para dar respuesta a las solicitudes de terceros fueron ampliados a raíz de la pandemia, analizado el indicador, se encuentra que el promedio del mismo se sostiene en los rangos que el macro proceso de Servicios Jurídicos y Legales, había venido reportando a la luz de la Ley 1755 de 2015.



# 06

## Ética e Integridad

### 6.3 Conflictos de Interés

La organización mediante Decisión administrativa N° 052 de Julio 15 de 2020, creo la política de conflictos de interés, a través de la cual se establecen los lineamientos generales para el conocimiento, la administración y la resolución de aquellos conflictos de interés que pueden presentarse dentro de la organización.

Para la vigencia 2020 no se presentaron casos de conflictos de interés que pudiesen llegar a afectar la objetividad e imparcialidad de los miembros de la junta directiva, Presidente, Directores, Gerentes y Secretaria General.

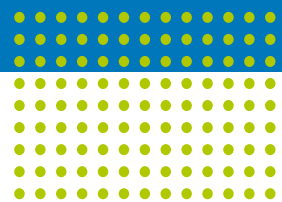
# 06

## Ética e Integridad

### 6.4 Contratos o convenios Interadministrativos



La organización en la vigencia 2020 celebró 2 convenios interadministrativos y 6 contratos interadministrativos, los cuales son supervisados por la Gerencia de Desarrollo Tecnológico Energético y la Dirección de Sostenibilidad Corporativa.





# 07

## Administración Adecuada de los Conflictos

El Comité de Conciliación de GENSA, sesionó en siete ocasiones durante el año 2020, se tramitaron tres solicitudes de conciliación y no se celebraron contratos de transacción.



# 08

## Publicidad y Cumplimiento



La organización a través de la Dirección de Control Interno efectuó evaluación del conocimiento de cada uno de los componentes de Código de Buen Gobierno Corporativo por parte de los colaboradores, en donde se evidenció que el 88% de los colaboradores encuestados tienen conocimiento de los componentes, mientras que el 12% desconoce algunos componentes, razón por la cual se procederá a realizar actividades de socialización para que el código sea conocimiento de toda la organización.

# Informe cumplimiento

## Código de Buen Gobierno

---

Vigencia 2020



Si tienes dudas puedes consultarlo  
con la Dirección de Control Interno

Gestión Energética S.A. E.S.P. - GENSA  
Carrera 23 # 64B - 33  
Edificio Centro de Negocios Siglo XXI, Torre GENSA  
Tel: +57 (6) 875 6262 Ext: 221 · Fax: +57 (6) 875 6161

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

