

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

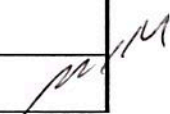
Entidad: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia: Cuatrimestre Uno Abril 30 2017

Fecha publicación: Mayo 15 de 2017

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar si la política de Gestión Integral de Riesgos es adecuada y está articulada con la política del SGI	75 La política del SGI antes de llevarla a aprobación fue revisada y analizada con todos los involucrados, incluyendo a Luz Stella, y se formuló dando respuesta a todos. Desde entonces sólo se han modificado lineamientos, la política en sí no ha tenido modificaciones La política de gestión integral de riesgos viene desde grupo empresarial, no hay opción de discusión de la misma. En cuanto a la política de SGI, ni siquiera GIR de CHEC ha estado en forma explícita, siempre se discutió si debía o no ser un lineamiento, pero finalmente no quedó. Se asume que como acción y sistema de gestión transversal, la GIR está inmersa en el sistema de gestión integral.	
	2.1.	Actualizar el mapa de riesgos de empresa donde estan incluidos algunos riesgos de corrupción con responsables	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2.	Continuar con la inclusión riesgos de fraude y corrupción en los análisis de riesgos en los procesos de empresa	0	La actividad no ha sido iniciada
	2.3.	Realizar análisis para iniciar con la inclusión de Riesgos en materia de derechos humanos y corrupción en los estudios previos de los procesos de contratación	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Publicación en la Web de las políticas de CHEC para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno	100	Se realiza publicación en la página web de todas las políticas institucionales para que puedan ser consultadas por todos los grupos de interés. Pueden ser consultadas en el siguientes link: http://www.chec.com.co/Portals/0/Politic%CC%81ticas%20CHEC.pdf También se publicaron las políticas relacionadas con la transparencia y las acciones anticorrupción en el informe de sostenibilidad en el siguientes link: http://www.sostenibilidadchec.com/transparencia-anticorrupcion/
	3.2.	Realizar consulta y validación de la matriz de riesgos de corrupción con el comité de gerencia de CHEC y publicar las actualizaciones en web si aplica	100	Esta actividad se llevó a cabo el 06 de febrero en Comité de Gerencia.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar seguimiento a las acciones propuestas en el mapa de riesgos de empresa en los riesgos de corrupción	0	La actividad no ha sido iniciada
	4.3.	Realizar seguimiento y actualización de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos de la empresa	0	La actividad no ha sido iniciada



Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a la Gestión Integral de Riesgos con Comité de Gerencia, Comité de Auditoría, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas	0	La actividad no ha sido iniciada
	5.2.	Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de corrupción de empresa	0	La actividad no ha sido iniciada

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Todos los Trámite, Proceso o Procedimientos (Excepto facilidades de pago)	1	A través de la página web se realizarían estos trámites incluyendo la opción de adjuntar documentos y hacer seguimiento a los trámites o procedimientos	10	Se inicia proceso de integración de matriz de requisitos con mercurio, para iniciar dicho proceso fue necesario realizar el empalme completo de la página web, el cual finalizó el 21 de Abril
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2	Realizar las financiaciones menores a 1 SMLV por canal telefónico	40	Se ajustó la Regla de Negocios y la matriz de requisitos para financiaciones inferiores a 1 salario mínimo mensual vigente inclusive, y se construyó la guía de financiaciones por el canal telefónico.
Cambio de uso	3	Gestionar con las alcaldías de Manizales y Villamaria los certificados de estratificación y no solicitarlo al usuario	40	El proceso de Estratificación envió Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación. Adoptado con Acta número 03 - 003 el 14 de abril de 2005. Se nombró nuevo representante de la empresa al Comité de Estratificación de Manizales

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar el informe de sostenibilidad 2016	100	Se elaboró y publicó el informe de sostenibilidad de CHEC 2016 el cual cuenta con un soporte en página web: http://www.sostenibilidadchec.com Y soportes descargables así como informes complementarios en PDF: http://www.sostenibilidadchec.com/informes-complementarios
	2.1.	Realizar Mesas de trabajo con proveedores y contratistas	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 2 Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2.	Realizar encuentros Hablando Claro	10	Se tiene previsto para 2017 realizar la estrategia de diálogo hablando claro, se está en el proceso de planeación y se tiene previsto el primer encuentro de hablando claro con el Gerente para el mes de Junio de 2017, una vez se ejecute, se adjuntarán las evidencias respectivas.
	2.3.	Realizar una encuentro con accionistas	100	Se realizó asamblea ordinaria el 21 de marzo/2017 y se presentó el informe de gestión de la Junta directiva y del gerente y se hace la publicación oficial del Informe de Sostenibilidad



Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Via con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.4. <i>Realizar encuentros con entes gubernamentales, asociaciones y gremios</i>	20	<p>Se comenzó la planeación de encuentros con entes gubernamentales, asociaciones y gremios, que implica la recolección de la información de todas las diferentes áreas de la empresa a divulgar en dichos espacios. Así mismo se estableció fecha de encuentro con alcaldes de los departamentos de Caldas y Risaralda.</p> <p>Se tiene consolidada la presentación base a través de la cual CHEC guía estos espacios de encuentro con entes gubernamentales y gremios. Se han establecido agendas para la asistencia a algunos gremios de la ciudad. Se envió citación a alcaldes de acuerdo con las fechas asignadas.</p>
	2.5. <i>Realizar encuentros con trabajadores</i>	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. <i>Ejecutar actividades y estrategias de gestión social y educación a clientes</i>	23	<p>Se trabajo de manera articulada entre las áreas de planeación de los negocios Generación y TyD, en la consolidación e implementación del mecanismo de integración y comunicación empresarial denominado RIC Ambiental y social, con el cual se busca fortalecer los procesos de gestión social y educación a clientes adelantados por la empresa con los grupos de interés comunidad y clientes.</p> <p>Desde el negocio de generación se vienen adelantando acciones relacionadas con tres estrategias: ACOMPAÑAMIENTO A: LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, COMUNIDADES VECINAS A ÁREAS DE INFLUENCIA y A INICIATIVAS SOCIOAMBIENTALES DEL NEGOCIO</p> <p>Desde el Área de Distribución se viene trabajando en las estrategias de viabilización de proyectos, hablando claro y encuentros con voceros principalmente.</p>
	3.2. <i>Realizar capacitaciones y socializaciones en RSE para trabajadores</i>	35	En el marco de la socialización de temas de RSE, se realizó presentación en grupo primario de los aspectos asociados a la gestión en riesgos en DDHH y empresa, y resultados del diagnóstico de riesgos en CHEC, con el equipo de Expansión y reposición de redes asociado a la subgerencia de distribución.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. <i>Publicación de informes de solicitudes atendidas de los hablando claro</i>	10	Se esta realizando la consolidación de la información por parte de Olga Patricia López para poder hacer la publicación.

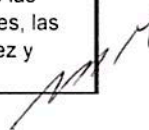
CHEC
 Una Educación Urbana - Autopista del Caribe
 PBX: (+6) 8899000 FAX: 8899029
 Línea gratuita - 01800-912432
 Manizales - Colombia
 www.chec.com.co

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.2.	<i>Realizar encuentro con voceros</i>	100	Durante el mes de marzo se realizaron los tres espacios de Rendición de Cuentas a Voceros, para zona oriente se realizó el encuentro en el municipio de Pensilvania el 3 de marzo de 2017, para zonas centro y sur se realizó el encuentro en el centro vacacional Santagueda el 17 de marzo, y para Noroccidente el encuentro se llevó a cabo en el municipio de Riosucio el 24 de marzo de 2017, la participación total fue de 216 voceros, los cuales representaron cada una de las mesas zonales que se ejecutaron durante el año 2016, se presentó un total de 833 solicitudes, con una efectividad en las respuestas por parte de CHEC del 80%. Se diseñó multimedia para hacer las respectivas presentaciones y mostrar los consolidados, esta herramienta reposa en la Subgerencia de Distribución
	4.3.	<i>Hacer plan de comunicación y difusión al informe de sostenibilidad y hacerle seguimiento</i>	20	Se creó Plan de Comunicaciones para socializar la Memoria de Sostenibilidad 2016

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Adquirir y poner en funcionamiento una APP para CHEC que permita realizar trámites y servicios de una manera ágil desde un teléfono móvil</i>	10	Se envió al proveedor el listado de los módulos que se requieren para el APP con las especificaciones de como se manejara cada uno de los servicios, se tiene pendiente que Intergrupo envíe la cotización
	2.2.	<i>Implementación de la facturación en sitio para una muestra piloto de clientes del área urbana de la zona de cobertura de CHEC</i>	40	La gestión de adecuación de sistemas de información, diseño de factura, creación de nuevos ciclos, levantamiento estadístico, selección de municipios, avanza de acuerdo a lo programado. Falta tomar una decisión de tipo administrativo para decidir el inicio de la implementación en el mes de junio.
	2.3.	<i>Implementación de pago datafono en sitio para clientes en proceso de suspensión en algunas zonas de la cobertura de CHEC</i>	70	Se tienen 10 datafonos en terreno en actividades de cobranza y suspensión del servicio a manera de piloto. Está confirmado que el flujo de datos funciona bien, en general la técnica de esta recaudo se puede aplicar sin inconvenientes en CHEC. Los resultados del piloto se presentarán este mes para tomar decisiones.

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.4. <i>Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas.</i>	40	Se han venido adelantando reuniones con Camacol y con la participación de Luis Germán Cardenas de Mercadeo, Cesar Augusto Delgado y Ángela María Santa pues se pretende establecer dos convenios con CAMACOL, de Risaralda y Caldas, para asesorar al cliente antes de hacer solicitudes de conexión, con el fin de que la ventanilla de constructores sea más fluida y no tenga inconvenientes en la recepción documental, para ello está haciendo un planeamiento con ambos entes, en procura de establecer procesos formativos con los constructores, tanto los afiliados a Camacol como con aquellos constructores informales.
	2.5. <i>Implementación de la estrategia mas cercano, con el fin de acercar la empresa y la comunidad para fortalecer las relaciones con base en valores de confianza, transparencia y respeto.</i>	40	El 24 de febrero se asistió a reunión con la comunidad de Santa Cecilia, Reunión gobernadores locales resguardos GITO DOKABU y unificado EMBERA CHAMI. Santa Cecilia. Se cuenta con el cronograma de actividades para los Asistentes comerciales en las localidades. Desde el año 2016 se dio inicio a las reuniones de MAS CERCANO, en las cuales 25 localidades se vincularon a la estrategia con un total de 80 acercamientos o reuniones y 1593 impactados con temas de comportamientos deseados y otros temas de interés para los clientes, como interpretación de factura, deberes y derechos, Contact Center y líneas de atención
	2.6. <i>Implementar una línea de atención preferencial a través del contac center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata</i>	50	Se realizó capacitación a los asesores de EMTELCO, en los temas que tienen que ver con la atención de los clientes del segmento empresas. Se depuró la base de datos de los clientes ORO y PLATA. En total son 857 instalaciones de clientes impactados con esta estrategia. Conjuntamente con comunicaciones, se está diseñando una campaña para informarles a estos clientes de la atención preferencia que tendrán a través del call center, está pendiente la imagen por parte de la agencia de publicidad, para hacer el despliegue
	2.7. <i>Gestiona tu consumo: Realizar proceso educativo a los clientes por las personas que realizan lectura, reparto, suspensión o reconexión, gestión de cobranza, revisiones o insalaciones para que conozcan como se realiza el proceso de lectura del medidor</i>	25	Se viene adelantando la actividad sin inconveniente impactando 4306 clientes a marzo 31/2017.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1. <i>Continuar con los espacios para difusión y socialización de temas asociados a la Atención Clientes a través de las redes de sinergia</i>	20	Cada 15 días los jueves de 5 a 6 pm se realizan las reuniones virtuales de las redes de sinergia con todos los Asistentes Comerciales de las localidades, con el fin de socializar temas de interés de proceso de Atención Clientes. se anexa una de las citaciones que se envían para participar en estas reuniones, las cuales son lideradas y coordinadas por Libia Andrea Flórez y César Iván Álvarez



Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2.	<i>Realizar jornadas de acompañamiento a los trabajadores de canales presenciales y soporte clientes de acuerdo con las necesidades identificadas en la atención de PQR's</i>	35	Se han realizado 15 jornadas en el mismo número de localidades, dónde se revisaron expedientes, se corrigieron falencias y se hicieron recomendaciones. Para el segundo semestre se prevé realizar la jornada de acompañamiento en el equipo de trabajo Soporte Clientes
	3.3.	<i>Ejecutar plan de aprendizaje del área de gestión comercial</i>	30	Durante el primer trimestre del año 2017 se han ejecutado los siguientes eventos que hacen parte del área Gestión Comercial de CHEC y que impactan directamente la prestación del servicio: Id Evento Evento 64396 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE 100441 MARKETING EXPERIENCIAL SERVICIOS ENFOCADOS A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE 64420 CANALES VANGUARDISTAS 100450 MINERIA DE DATOS EN LA ERA DE BIG DATA E INTERNET DE LAS COSAS 64419 SEGMENTACION COMERCIAL DE CLIENTES GRUPO EPM 100449 WEB CONGRESS 2017
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Actualización del normograma aplicable a soporte clientes e implementación de ajustes necesarios</i>	40	La normatividad asociada al Proceso Atención Cliente, viene directamente de la Unidad de Diseño de Operaciones Comerciales de EPM. Desde allí se dictan los lineamientos para que las filiales ejecuten. Por tanto, dentro de la documentación del Proceso Atención Clientes que reposa en el SGI, se podrá observar las versiones actualizadas de la normatividad, cuyos archivos anexo como evidencia

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. <i>Implementar todo el proceso unificado de notificación de suspensiones programadas de manera centralizada en el Contact Center de CHEC</i>	30	Desde septiembre del 2016 se implementó el proceso centralizado de notificación de interrupciones de energía desde el contact center. Desde allí se envían todos los mensajes de texto de los números de celular de usuarios que están registrados en la base de datos para notificar la interrupción en el predio respectivo. Igualmente se envía la información de las cuentas SIEC que van a ser suspendidas a los asistentes de cada localidad afectada para que conozcan la información de primera mano en caso de una reclamación. se esta haciendo la notificación al contrato de perifoneo, indicando en que municipios y en que fechas se debe hacer la información por perifoneo y el mensaje a entregar en cada una. Se envía la notificación de suspensión a el periódico La Patria de los municipios de Manizales y Villamaría. Se esta haciendo comunicados a los voceros de los municipios para que estos repliquen la información se hace llamadas a algunos clientes que han sido identificados como determinantes en el proceso. A la fecha se están haciendo las notificaciones de las interrupciones programadas, reprogramaciones y algunas cancelaciones de las mismas.
	5.2. <i>Seguimiento al indicador de gestión del canal telefónico</i>	30	Para el primer trimestre del año 2017 se ha tenido una gran afectación por la ola invernal, haciendo que la línea presente incrementos en la cantidad de llamadas con respecto a las llamadas esperadas por mes.
	5.3. <i>Realizar seguimiento mensual en comité de gerencia a los indicadores estratégicos de Atender integralmente al cliente/usuario de acuerdo con sus necesidades</i>	10	En comité de Gerencia se han presentado los indicadores de los meses de enero y febrero de 2017

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. <i>Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad</i>	100	Se realiza publicación del informe de sostenibilidad de CHEC 2016 en plataforma web la cual alberga informes descargables en formato PDF tanto del informe central, así como de la gestión complementaria realizada por la empresa:
	1.2. <i>Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano</i>	33	Se está realizando el primer seguimiento al PAAC, con corte al 30 de abril de 2017



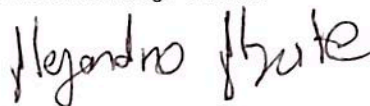
Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.3	Diseñar y ejecutar plan de comunicación para el PAAC 2017	50	Luego de publicar la difusión en correos masivos internos y en redes sociales de chec externas, para dar a conocer los ajustes del PAAC 2017 y promover el envío de comentarios por parte de los grupos de interés, en el mes de febrero, se han realizado varias reuniones de seguimiento para la planeación de las siguientes acciones de difusión, para lo cual se definió realizar varias cápsulas de video con testimonios de los grupos de interés ya si publicarlas en dichos medios masivos internos y externos.
	1.4.	Diseñar y ejecutar plan de difusión del formato de suscripción para solicitud de información y generar boletines informativos periódicamente	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información	33	Durante el primer cuatrimestre del año 2017 se han venido publicando desde cada localidad las respuestas o notificaciones por aviso en la página web.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar instrumentos de gestión de información	50	Desde Secretaría General solicitan actualización de instrumentos en página web.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Elaborar una estrategia comunicativa, en temas de Seguridad y riesgo eléctrico, en lengua Embera.	0	La actividad no ha sido iniciada
	4.2.	Realizar cuatro jornadas técnico formativas en los cabildos mayores de los resguardos San Lorenzo, Cañamomo Lomapieta, la Montaña y Escopetera y Pirza	0	La actividad no ha sido iniciada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Generar informe de relacionamiento con los clientes industriales del OR y socializarlo	0	La actividad no ha sido iniciada

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	Continuar con la definición del procedimiento para declaración de conflictos de intereses y poner en operación este procedimiento	40	Luego de varias reuniones con la profesional Juliana Maria Hernández quien ha brindado asesoría en el tema, se elaboró un procedimiento en borrador y se esta a la espera de reunión con la Jefe del Área servicios corporativos para algunas definiciones al respecto e iniciar los permisos en JDE para las declaraciones de transparencia y conflicto de intereses



Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2017
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.2. <i>Ejecutar el plan de gestión de clima ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética planteado para el año 2017. (Incluye generación de reportes en las áreas que dan cuenta del clima ético de CHEC e identificar mejoras y complementar RIC Ética)</i>	15	<p>Mediante un trabajo conjunto entre el proceso Cambio y Cultura y el equipo Comunicaciones se está diseñando y poniendo en marcha una campaña de comunicación que integra los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Comportamientos que incumplen el Reglamento Interno de Trabajo y que fueron identificados por los gestores de equipo como habituales entre los trabajadores *Valores Corporativos que se incumplen por medio de estos comportamientos *Línea ética Contacto Transparente donde se pueden reportar los comportamientos no éticos o incumplimientos de la normatividad interna <p>Actualmente se está realizando la planeación de talleres de dilemas éticos con los cuales se impactarán todos los equipos de trabajo durante los años 2017 y 2018.</p> <p>Por otra parte, los temas relacionados con gestión ética se reforzarán a través del plan de asimilación que se realizará para apoyar DDHH y PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), a partir de la matriz de impacto que se está elaborando.</p>

Consolidación del PAAC 2017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento Al PAAC 2017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 