

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 I Abril 30 2019
 Fecha publicación: Mayo 15 de 2019



CHEC
 Dir. Estación Uribe - Antioquia
 PBX: (+57) 88999000 FAX: 88999000
 Línea gratuita: 0180000-912432
 Manizales - Colombia
 www.chec.com.co

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

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Realizar mantenimiento a la política del sistema de gestión integral	Documento que refiera cumplimiento del numeral 5.2.1 literal a) y b) de la norma ISO 9001:2015	0	
	1.2. Definir y documentar la posición de la empresa respecto a Cabildeo o lobby con gremios, actores políticos entre otros y la Responsabilidad política empresarial, para asegurar la transparencia en la toma de decisiones de la empresa	Documento o política donde se establezca claramente la posición de la empresa frente al Cabildeo	70	Se definió la política de común acuerdo entre Secretaría General, Planificación y Gestión, Desarrollo Organizacional y auditoría teniendo en cuenta lineamientos de EPM, requerimientos internacionales y el modelo de relacionamiento con grupos de interés. Se presentará al Comité de Gerencia para su aprobación.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Validar el mapa de riesgos de corrupción de CHEC	Matriz de riesgos de corrupción validada por el comité de gerencia de CHEC	100	El 21 de enero de 2019 se presentó en comité de gerencia la matriz de riesgos de corrupción y la propuesta de Plan Anti corrupción y de atención al ciudadano, en compañía de la profesional de ingeniería de riesgos. Se analizaron los riesgos de corrupción y se redefinieron algunos escenarios de riesgos y algunas calificaciones de acuerdo con la discusión realizada, teniendo como base análisis previo realizado de los análisis de riesgos efectuados en los procesos. El 30 de enero de 2019 se publicó de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de CHEC de acuerdo con lo establecido en la normatividad y la discusión realizada.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1. Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción validada y publicada en la página web de chec	100	Se realiza publicación en http://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/Presentacio%CC%81n_Web_Corruptio%CC%81n_2019.pdf
	3.2. Gestionar acompañamiento de la revisoría fiscal en el análisis de causas de los riesgos de corrupción	revisión de matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con el acompañamiento de la revisoría fiscal	15	El área de auditoría está gestionando con KPMG (Revisoría Fiscal) capacitación en riesgos de fraude y corrupción en empresas del sector energético. Ver correo adjunto.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo a los riesgos de corrupción en el nivel de gestión de procesos	Con base en los seguimientos a procesos revisar 2 veces al año el impacto de los riesgos en procesos con respecto a la matriz de corrupción	0	
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento cuatrimestral al PAAC y a los riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	33	Se realizó seguimiento al PAAC, y a los riesgos de corrupción el cual será publicado en la página web de la empresa.

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (ver formato aparte)

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de sostenibilidad 2017 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100	El informe de sostenibilidad de CHEC 2018 fue publicado en la página web de la empresa, cumpliendo con los estándares GRI e incluyendo en él el informe del Gerente y la Junta Directiva a la Asamblea de accionistas. http://www.sostenibilidadchec.com/
	1.2.	Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad	Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC	40	Se diseñó el plan de comunicación del informe de sostenibilidad y se planearon las acciones.
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas.	CHEC con base en lo establecido por la ley y según los aspectos que definen la gestión de su modelo de relacionamiento, establece para el ejercicio de rendición de cuentas a sus grupos de interés diferentes mecanismos de relacionamiento dialógicos y presenciales en los territorios donde hace presencia (Caldas y Risaralda), los cuales se realizan de manera segmentado con cada grupo de interés identificado por la empresa, y en los cuales se abordan aspectos metodológicos y temáticos alineados con lo que se establece como "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas"	100	Se realizó la Asamblea de accionistas en la cual se presentó el informe de la Junta Directiva y del Gerente y se hizo entrega del informe de sostenibilidad.
	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda		0	
	2.3.	Realizar jornadas de Comunicación con Gente CHEC (Trabajadores).		0	
	2.4.	Realizar encuentro Anual de Proveedores y Contratistas		0	
	2.5.	Realizar jornadas de rendición de cuentas a voceros y vocales de control.		70	El 26 y 27 de abril de 2019 se realizaron dos espacios de CHEC Cumple en la zona oriente. El 3 y 4 de Mayo de 2019 se realizará en la zona Sur (Departamento de Risaralda) y zona centro. Para el próximo 10 y 11 de mayo, se tiene previsto CHEC Cumple para zonas: Noroccidente y Suroccidente.
	2.6.	Realizar reunión con Gremios de Caldas y Risaralda		10	Esta actividad fue incluida en el plan de relacionamiento con el Grupo de Interés Líderes de Opinión y está programada para el segundo semestre del año 2019
	2.7.	Realizar rueda de prensa con medios de comunicación de Caldas y Risaralda (informe de sostenibilidad)		100	En forma posterior a la realización de la asamblea de accionistas, se realizó rueda de prensa con líderes de opinión en la cual se comunicó información relevante de la gestión 2018 y se socializó el informe de sostenibilidad 2018
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas		Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento y comunicación con todos los grupos de interés	Planes de relacionamiento y seguimiento de los mismos	100	Se realizó ejercicio de alineación de metodología DNP para la realización de rendición de cuentas, con los elementos actuales del modelo de relacionamiento con Grupos de Interés de CHEC con miras a que se incorporen como acciones transversales dentro de los planes de relacionamiento. Dicha incorporación espera realizarse en el transcurso del año 2019.
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana, de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020 o modificar el PAAC 2019 si es del caso	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado o modificar el PAAC 2019 si es del caso	35	Se diligenció la herramienta de autodiagnostico MIPG de la política de participación ciudadana en conjunto con Comunicaciones y Secretaría general y asuntos legales. Se encuentra pendiente el análisis y el establecimiento de acciones para mejorar las debilidades observadas.



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. Realizar evaluaciones de los espacios presenciales de rendición de cuentas	Consolidación de información de las evaluaciones. Se deberán realizar evaluaciones a la totalidad de encuentros presenciales realizados o mínimo a un encuentro por grupo de interés	0	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. Diseñar el plan comercial 2019	Plan comercial consolidado	100	Se estructuró el plan comercial CHEC en el marco del plan comercial de grupo empresarial consolidando iniciativas de tipo estratégico desde la perspectiva de mercadeo, ventas y atención a clientes (relacionamiento) que acoge a los segmentos hogares, empresas y gobierno. El plan comercial responde a la estrategia comercial que busca llevar soluciones a nuestros clientes y tener una visión integrada de los mismos, respondiendo a unos focos comerciales apalancadores. El plan se socializa con los responsables y se define realizar un seguimiento trimestral al mismo.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. Instalar y poner en funcionamiento los servicios de autoatención en café internet en municipios y corregimientos de cobertura CHEC	Puntos de autoatención	10	Desde el área de Gestión Comercial se están adelantando gestiones con el área Asuntos Legales y Secretaría General para poder contratar sin riesgo el servicio de conectividad de atenciones CHEC a través de café internet en municipios y corregimientos.
	2.2. Instalar y poner en funcionamiento atención remota para clientes CHEC a través de la página web	sistema de atención remota a través de la WEB en funcionamiento	20	La atención remota a clientes se adelanta actualmente a través del chat con Emtelco, asesor virtual para clientes ubicados en las ciudades de Manizales, Dosquebradas y Santa Rosa. Se está diseñando con el área jurídica una estrategia que nos permita vincular los café internet en Municipios y Corregimientos. El asunto requiere un trato especial para evitar problemas de malas interpretaciones en contratación y tercerización.
	2.3. Adquirir y poner en funcionamiento una APP para CHEC que permita realizar trámites y servicios de una manera ágil desde un teléfono móvil	Diseño y puesta en funcionamiento de la APP	0	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1. Fortalecer las experiencias del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente	Plan de cambio para fortalecer experiencia del empleado y seguimiento a las actividades	5	A partir del 8 de mayo se empezará a participar en sesiones de redes colaborativas para integrar algunas iniciativas organizacionales que le apuntan a la transformación cultural, entre las cuales está el tema de experiencia del empleado.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1. Realizar jornadas de acompañamiento al proceso PQR en las atenciones realizadas por el canal presencial y escrito, garantizando que se cumpla el PHVA de dicho acompañamiento.	Seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y normatividad de atención al cliente.	30	Se están realizando jornadas de acompañamiento en PQRs desde Canales presenciales con el acompañamiento de Soporte Clientes.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos	Mejoras identificadas	25	Con el programa EFM (enterprise feedback management), se inició la medición de experiencia del cliente para todo el grupo empresarial. Los primeros resultados corresponden al período comprendido entre del 15 de octubre al 3 de diciembre de 2018 y se hará trimestralmente. Los indicadores que se evalúan son incidente crítico, esfuerzo, satisfacción y recomendación. Se anexa archivo con la información relevante en la cual se destaca en general Chec con los mejores indicadores. Los resultados fueron socializados con los responsables de los procesos respectivos que se ven impactados con estas calificaciones. Derivado de las mediciones, a través de encuestas telefónicas, también se hace control sobre alertas tempranas, que son aquellos incidentes críticos negativos que merecen una atención especial, las cuales son reportadas desde EPM a cada filial y se registra la gestión realizada al respecto.

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.2. Realizar Seguimiento al plan comercial	Seguimientos cargados	25	Se realizó el primer seguimiento al plan comercial. Se estructuró carpeta compartida: W:PLANES PROCESO MERCADEO Seguimiento Plan comercial 2019, como repositorio de datos y evidencias del plan y sus seguimientos.

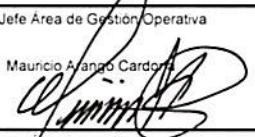

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Actualización del plan de Gobierno Digital e implementación de las actividades de acuerdo con cronogramas establecidos	Plan de gobierno digital actualizado y seguimiento a cronogramas establecidos	7	Se realizó socialización del nuevo decreto de Gobierno Digital y se efectuó el primer diagnóstico integrado con la transición con Gobierno en Línea. Se realizó presentación en Comité de Gerencia y a los Jefes
	1.2. Revisar los conjuntos de datos abiertos publicados y realizar una actualización de la información de CHEC en el portal y establecer procedimientos de actualización de los mismos	Publicación de datos abiertos de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	22	Se identificó el estado actual y flujo de las estructuras del portal de MINTIC. Datos Abiertos. Se actualizaron las plantillas de lo nuevo de CHEC de forma manual. Se inició piloto con Mantenimiento para identificar objetos y datos de mantenimiento para publicación de la información en el portal. Se hace una revisión de información en el mundo con empresas que publican datos del sector eléctrico con el fin de presentar al negocio como sus datos pueden ser de utilidad para el ciudadano. Se valida que la App del portal datos abiertos funciona y permite carga de datos en línea desde una fuente externa al portal. Se inicia creación datamart dm_opendata para subir el repositorio de información para el portal de mintic.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1. Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de transparencia pasiva de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado	0	
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Actualizar semestralmente los instrumentos de gestión de la información pública.	Instrumentos actualizados	50	El 27 de marzo de 2019, se actualizaron los instrumentos de gestión de la información pública, tal como consta en el siguiente link, que se encuentra actualizado en la página web
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de criterio diferencial de accesibilidad de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado	0	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Elaborar informe sobre las peticiones de información pública recibidas en CHEC	Informe semestral el cual debe contener el número de peticiones de información pública, así mismo, el número de solicitudes en las que se negó el acceso	50	el 27 de marzo, se actualizó en la página web el informe sobre solicitudes de información pública, el cual se encuentra en el siguiente link

mm

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1. Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)	Resultado y análisis de la medición	80	El 8 de abril se envió sondeo masivo para medición de clima ético a través del CHEC te informa. De igual forma, se envió la información a Jefes y Gestores para que promovieran el diligenciamiento de la encuesta
	1.2. Diseñar plan de gestión ética 2019 e implementar acciones	Actividades programadas y seguimiento en cronograma	30	Se diseñó plan de cambio de gestión ética en el marco del Plan Integrado de Gestión Ética, del cual ya se han realizado las siguientes actividades hasta la fecha: *Se han enviado mensajes masivos relacionados con conflicto de intereses, PAAC y Habeas Data *Se envió mensaje masivo para comunicar la actualización de imagen del Código de Ética, Manual de Conducta y Manual de Dilemas Éticos *Se realizó taller El camino de los valores con Comité de Gerencia *Se activó el Comité de Ética conformado a final del 2018 *Se están realizando reuniones con los líderes de equipo impactados por los talleres de toma de decisiones éticas en el 2018 para identificar necesidades de refuerzo *Se realizó medición de clima ético

Consolidado del PAAC 20019	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2019	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Orden:	
Año Vigencia:	2019

Nombre de la Entidad: CHEC S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: Empresa de servicios
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2019
								INICIO	FIN		
1	Inscripción de trámites y servicios de Distribución en el SUIT	Administrativa	Diligenciamiento de formatos integrados	Hacen parte del inventario pero esta pendiente el diligenciamiento de formatos integrados	Diagnóstico de trámites para poder realizar procesos de priorización y racionalización	Consulta de tramites en nomasfilas	Mayra Ospina	15/02/2019	31/12/2019	0	
2	Disponibilidad de servicio público	Tecnológica	Formulario electrónico de disponibilidad del servicio con respuesta inmediata	Se debe enviar por cualquier canal la solicitud e inicia el trámite para expedirlo dentro de los terminos de ley	Posibilidad de realizar el tramite de disponibilidad totalmente electrónicamente	Menor tiempo de respuesta para realizar el tramite y disponibilidad para realizarlo electronicamente	Natalia Gallo Liliana María Moncada Gloria Yolanda	15/02/2019	31/12/2019	50	Se realizó el desarrollo y se encuentra en la etapa de pruebas iniciales y ajustes.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	Cambio de uso del servicio y cambio de estrato (cambio de uso del servicio y cambio de tarifa en el SUIT)	Cadena de trámites	Gestionar con las secretarías de planeación la posibilidad de que el certificado de estratificación no deba ser tramitado por el cliente sino que se pueda tramitar a través directamente por CHEC	El cliente debe presentar el certificado de estratificación en el momento del trámite	Verificación de la información de estrato del inmueble directamente con las secretarías de planeación. La mejora depende de la respuesta entregada por cada municipio por lo que la gestión se realizará hasta el envío y seguimiento de respuesta	Menores documentos que presentar al momento del trámite	Jorge Enrique Garcés Mónica Colorado	14/01/2019	30/03/2019	40	Se enviará oficio a las alcaldías Municipales solicitando evaluar la posibilidad de entrega de los certificados de estratificación a CHEC.
---	---	--------------------	--	---	--	---	---	------------	------------	----	--

Nombre del Responsable:		Número de Teléfono:	
Correo Electrónico:		Fecha de Aprobación del Plan:	

Consolidado del PAAC 20019	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma:
Seguimiento PAAC 2019	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

