

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: 2do cuatrimestre con corte a 31 de agosto de 2021

Fecha publicación: 14 de septiembre de 2021

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de agosto de 2021
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. CHEC actualmente cuenta con "Política de gestión integral de riesgos" y con "Política cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno" adoptadas de Grupo EPM. En caso que se presenten modificaciones se procederá con la solicitud de ajuste a la junta directiva	Modificaciones en caso de presentarse de acuerdo con lineamientos de núcleo corporativo. Actualmente aprobadas: 1) Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014. 2) Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016	67%	Durante el segundo cuatrimestre del año no se evidenciaron cambios que llevaran a la actualización de las políticas adoptadas, así como, no se recibieron señales de núcleo corporativo de la necesidad de actualización de ninguna de las políticas mencionadas.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	100%	Se realiza revisión de la actualización de la matriz de riesgos de empresa en el comité de gerencia y se realiza la publicación de la matriz de riesgos en la página web: https://www.chec.com.co/Portals/0/normatividad/transparencia/anticorrupci%C3%B3n/Riesgos-2021.pdf
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1. Socialización de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción y del PAAC a los grupos de interés	Capítulo transparencia y anticorrupción del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	Se publica en el informe de sostenibilidad de CHEC el capítulo de Transparencia y Anticorrupción, en el cual se socializa a los grupos de interés la gestión en cuanto a riesgos de corrupción. https://www.sostenibilidadchec.com/wp-content/uploads/2021/03/Transparencia.pdf
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo trimestral con miembros del comité de ética con el fin de identificar señales de riesgos de corrupción y controles.	Acta de reunión con las conclusiones del seguimiento	67%	Se tiene programado el seguimiento para el siguiente trimestre, de acuerdo con los resultados de la investigación de los casos que actualmente tiene el comité de ética en estudio.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. Auditoría CHEC realizará monitoreo y seguimiento periódico del mapa de riesgos de corrupción, evaluando en cada uno de los trabajos de aseguramiento planeados para el año 2020, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	Informe de Seguimiento	40%	Se dio inicio al trabajo de aseguramiento 210328 - Gestión Integral de Riesgos, con plazo de duración de 20 días. El objetivo de dicho trabajo es evaluar que la gestión de riesgos en los procesos se aplique de acuerdo con lo establecido en la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos, dentro de los cuales se encuentra incluido el tema de riesgos de corrupción.
	5.2. Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC	Informe de Seguimiento	66%	Dentro del plazo indicado en la norma, fue publicado en la página web de la empresa el primer seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a abril de 2021, el cual se puede verificar en el siguiente enlace: https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion . El avance del plan a la fecha de corte fue de 38,4%, y se evidenció que las actividades planeadas se encontraban en ejecución.

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de agosto de 2021
	1.1. Elaborar informe de sostenibilidad 2020 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Se elaboró, diseñó y publicó informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes complementarios a través del portal web y en archivos PDF: ver enlace: https://www.sostenibilidadchec.com/

Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	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	80%	En el mes de mayo se diseñan los 3 emails a enviar como parte de la estrategia de Email Marketing, de igual forma se definen y entregan las bases de datos de los grupos de interés para extraer los contactos a los que se enviaron los emails. Se realizaron tres envíos: - El primer envío relacionado con Acceso y comprabilidad. - El segundo envío relacionado a Ciudadanía corporativa. - El tercer envío relacionado con Calidad de los productos y servicios - Tarifas y precios.
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Se realizó la Asamblea de accionistas de acuerdo con el cronograma de gobierno y el marco normativo externo e interno. Las decisiones tomadas fueron registradas adecuadamente por escritura pública y ante cámara de comercio de conformidad con lo que dicta la Norma.
	2.2.	Realizar reuniones con Alcaldes y Gobernadores de Caldas y Risaralda		40%	Durante el primer trimestre del año vigente, como parte de su estrategia de relacionamiento y cercanía, el gerente de CHEC ha adelantado espacios virtuales y presenciales con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda para la gestión de temas de común interés, proyectos y planes de desarrollo. Algunos de estos espacios fueron: - 3 de febrero: Alcalde Supía. Temas municipio. - 11 de febrero: Encuentro con Gobernador Risaralda, Alcalde de Santa Rosa de Cabal y Alcalde de Balboa. - 18 de febrero: Reunión con Alcalde de Manizales y Constructores. - 1 de Marzo: Visita a Alcalde de Chinchiná (presencial). Temas varios. - 12 de Marzo: Secretario de Gobierno, Gobernación de Caldas. - 17 de Marzo: Reunión con Alcalde de Chinchiná y su gabinete. - 25 de Marzo: Concejo de Dosquebradas.
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2022	Documentación de los criterios	10%	Desde el año 2019 con base en los cambios establecidos en la metodología nacional para la rendición de cuentas de empresas públicas, así como en los requerimientos derivados de MIPG, FURAG y Transparencia empresarial, desde el equipo de planificación y gestión se ha venido trabajando en la adaptación de una propuesta metodológica que permita identificar y validar organizacionalmente las estrategias y mecanismos de dos componentes participación ciudadana y rendición de cuentas para CHEC. Teniendo en cuenta pronunciamientos recientes del DAFP sobre la aplicabilidad de MIPG en las empresas de servicios públicos mixtas, se hizo necesaria reevaluar la necesidad de implementar una metodología diferente a la que ya se tiene por parte de CHEC. Como resultado del análisis se decide continuar con la actividad como una mejor práctica. Sin embargo, aún se requiere la mirada integral que incluya el concepto de las áreas de Asuntos Legales y Secretaría General y de Comunicaciones, previo a la socialización de la propuesta ante el comité de gerencia.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.				

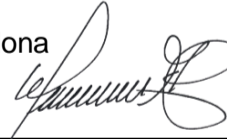
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de agosto de 2021
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2021	Plan comercial	100%	Se estructura y socializa el plan comercial para la vigencia 2021 con todas las iniciativas a trabajar.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Explorar y diseñar a través de Lucy un formulario "ASISTIDO" para interponer PQR's de manera que Lucy no actúe como direccionador al módulo web sino que se pueda generar ahí mismo con integración a SAC.	Concepto de posibilidad del diseño del formulario para interponer PQR's a través de Lucy y diseño del mismo de ser viable	25%	Se realizaron validaciones con la Universidad de Manizales, E.T de Analítica y Soporte Clientes para incorporar un nuevo formulario de PQR en LUCY, sin embargo, se encontró que en la actualidad también se está intentando implementar el PORTAL del SAC, a través del cual se pueden interponer PQR y acceder a otros servicios. Por esta situación, y con el ánimo de no quedar con múltiples canales que apuntan a lo mismo, se está estudiando la posibilidad de que LUCY se integre con el PORTAL del SAC. Se adjunta evidencia de los avances y exploraciones.
	2.2.	Poner en producción infofactura en los diferentes canales de atención para contener reclamos y facilitar la asesoría y explicación por parte del personal asistencial.	Infofactura puesto en producción	80%	La herramienta INFOFACTURA ya se encuentra en producción y fue entregada en las oficinas de atención al cliente desde abril de 2021. En la actualidad se están realizando reuniones presenciales en las localidades para promover su utilización. El cronograma se ha desarrollado en Manizales y Dosquebradas, se está programando las demás zonas.

	2.3.	Fortalecimiento de la APP CHEC clientes	Implementación de mejoras a la APP para facilitar la autogestión de los clientes	50%	Desde el mes de junio ya se encuentran en las tiendas de la APP STORE la APP de CHEC para dispositivos iOS. Se sigue trabajando en aspectos de datos personales y mejoras. Toda esta información se está socializando a través de las redes sociales de CHEC.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente	Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas	75%	Con el fin de hacer seguimiento y control a esta tarea, desde el mes de mayo se viene haciendo una sistematización de decisiones que se revocan o modifican, tanto en sede de Empresa, como por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), identificando plenamente el motivo de los fallos y las acciones que se deben tomar al interior desde las personas y los equipos de trabajo, con procesos de retroalimentación por e mail y programación de reuniones. El objetivo es fortalecer las capacidades en nuestro colaboradores con los procesos de retroalimentación y acompañamiento así como con reuniones que se espera estar realizando con los distintos equipos de trabajo involucrados en estas decisiones y con ello apalancar un aprendizaje contante.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Jornadas de aseguramiento en la operación de los procesos ejecutados en las localidades, siguiendo el ciclo PHVA.	Realización de jornadas de autoaseguramiento	75%	Se adelantan seguimientos a los vencimientos de procesos. Se procura evitar SAP en la operación de PQR, se hacen acompañamientos a proceso de estratificación, Cambios en facturación, Pre conciliaciones.
	4.2.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación al mes	70%	Con el fin de garantizar este cumplimiento normativo, se da continuidad al autoaseguramiento con la ficha de monitoreo establecido en Soporte Cliente durante el mes de julio de 2021. Así mismo, con el fin de minimizar los riesgos en la etapa de publicidad de los actos administrativos, también se viene haciendo un autoaseguramiento de ella de manera semanal desde febrero de 2021, con el cual se busca que, estando dentro de los 5 días que por norma tenemos para efectuar la publicidad del acto administrativo, se puedan tomar los correctivos a los que hayan lugar y sean detectados en este ejercicio semanal, garantizando acciones correctivas de manera oportuna.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	50%	Se realiza seguimiento al primer trimestre del plan comercial, evidenciando los avances en las diferentes iniciativas. Se evidencia en archivo detallado de seguimiento e informe a Junta directiva

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de agosto de 2021
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	60%	Se hizo presentación a comité de gerencia del avance de gobierno digital y la redistribución de porcentajes para cumplir con la meta establecida. Se avanza sobre las actividades planeadas.
	1.2.	Sistematización para el seguimiento y gestión de la actualización de los instrumentos del portal de datos abiertos	Sistematización de Activos de información y clasificación de la información.	40%	Se actualiza y configura la solución de datos abiertos de mantenimiento ya que se hizo un cambio con la información base de datos. Esta información en el portal estaba con problemas de actualización la cual ya quedó ajustada.
	1.3.	Análisis de los resultados de la medición ITA 2019-2020 para dar respuesta a la procuraduría a los resultados de la medición 2020	Respuesta a procuraduría	100%	Después de realizar análisis con las áreas involucradas y revisar la información con la Secretaría General y la Auditora, se envía carta con réplica a la procuraduría de acuerdo con los análisis realizados.
	1.4.	Realizar cierre de brechas identificadas de acuerdo con la medición ITA y medición de transparencia empresarial	Actividades planteadas para cierre de brechas	70%	El 26 de marzo de 2021 se montó el nuevo botón de transparencia en el mega menú del home https://www.chec.com.co/Home/Transparencia . También se actualizó el aplicativo SGI desde el cual se administra el esquema de publicación de información de la empresa, de acuerdo con los requerimientos de la norma evaluada. Se encuentra pendiente de esta actividad la medición del índice de transparencia, por parte de la Procuraduría General de la Nación, hasta la fecha de corte no se ha informado la fecha de aplicación de la medición.
	1.5.	Realizar seguimiento a la página de transparencia de la web verificando la actualización de la información	Informe de seguimiento	70%	El 26 de marzo de 2021 se montó el nuevo botón de transparencia en el mega menú del home https://www.chec.com.co/Home/Transparencia , previa verificación realizada por la mesa de trabajo ITA de que los contenidos y la estructura se ajustara a los lineamientos de la Resolución 1519/2020 de MinTic Anexo 2. Se encuentra pendiente de esta actividad la medición del índice de transparencia, por parte de la Procuraduría General de la Nación, hasta la fecha de corte no se ha informado la fecha de aplicación de la medición.

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Adoptar "Manual de relacionamiento con usuarios" y "Manual de gestión de gobierno de la información comercial". Estos manuales en cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 para garantizar la libre competencia	Manuales adoptados	15%	Se iniciaron talleres de aplicación de Test sugeridos por la consultoría. Se encuentra pendiente la adopción de los manuales de relaciones con los usuarios y el de gobierno de información. La Junta Directiva en sesión del 22 de abril aprobó el Manual de Conducta, el cual, fue ajustado con la incorporación de los lineamientos de la resolución CREG 080 de 2019.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley.	Instrumentos actualizados	70%	Los responsables de los diferentes ítems publicados en Ley de transparencia están actualizando la información en la página según aplique, para lo cual les llega la alarma según las fechas de aviso que hayan definido para garantizar que dicha información se encuentre al día, igualmente además del aviso automático se les envía correo recordando que deben garantizar tener dicha información actualizada.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Continuar con la generación de estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.	Convenio y estrategias diseñadas. Productos de comunicación adaptados para personas con discapacidad auditiva	70%	Se realizaron cinco videos con información propia de chec bajo el convenio con ASORCAL todas con traducción en lenguaje de señas. Por medio de coordinación entre CHEC y ASORCAL, se logra llevar a cabo tres eventos de formación a personas con discapacidad auditiva: 1. Jueves 15 de abril del 2021: Taller Auto-Lectura de la factura de energía eléctrica, en el cual hubo un total de 16 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad. 2. Viernes 16 de abril del 2021: Taller estrategias de uso responsable y disfrute de energía eléctrica, en el cual hubo un total de 21 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad. 3. Viernes 23 de abril de 2021: Taller ciudadanía ecológica, en el cual hubo un total de 12 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad
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 numero de peticiones de información publica , así mismo, el numero de solicitudes en las que se negó el acceso	100%	se publicó el informe de derechos de petición de información correspondientes al primer semestre de 2021 https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/documentos/Solicitudes-Informacion-Publica-enero-junio-2021.xlsx

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de agosto de 2021
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	8%	La medición de clima ético de CHEC se tiene planeada para ser realizada entre octubre y noviembre del presente año, teniendo en cuenta que hay otras mediciones organizacionales que se deben realizar previamente.
	1.2.	Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción	Documento diagnóstico	20%	Luego de realizar todo el proceso de convocatoria pública para la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción, el 2 de septiembre de 2021 se recibió notificación de declaración de proceso desierto; ante lo cual se iniciará un nuevo proceso de contratación con solicitud única de oferta.

Consolidado del PAAC 2021	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2021	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 