

## 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 2018

Fecha publicación: Mayo 16 de 2018



CHEC  
 Dir. Estación Uribe - Autopista del Café  
 PBX: (+57) 8899000 FAX: 8899029  
 Línea gratuita: 018000-912432  
 Manizales - Colombia  
 www.chec.com.co

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Procesos		Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Realizar mantenimiento a la política del sistema de gestión integral	0	La actividad no ha sido iniciada
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción			
	2.1.	Validar el mapa de riesgos de corrupción de CHEC	100	El lunes 09 de abril se llevó a Comité de Gerencia la matriz de riesgos de corrupción, para su validación, se hicieron las discusiones a que hubo lugar, se mostró el análisis que se hizo desde la identificación de riesgos de fraude y corrupción por parte de los procesos y se validaron tanto los riesgos como la calificación.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción	100	La matriz de riesgo de corrupción se publicó en la web, aclarando que se dejó la misma versión del año 2017, una vez analizada y validada en Comité de Gerencia el 9 de abril de 2018.
	3.2	Divulgación de la política de Gestión Integral de Riesgos y Cero Tolerancia al fraude la Corrupción y el Soborno	10	Con el fin de llegar a los diferentes grupos de interés y a los trabajadores con coherencia, se está construyendo un plan integrado de Ética, DDHH y Transparencia y Anticorrupción. En el marco de este plan se están diseñando los planes de comunicaciones.  Se espera salir con la campaña integrada en el mes de junio y estos temas estarán involucrados, no sólo como política sino también sus lineamientos y como se materializan a través de diferente instrumentos como el código de conducta, manual de dilemas éticos, código de ética o declaración de transparencia.
	3.3	Construcción de glosario de términos para facilitar el análisis de riesgos de corrupción en procesos	20	Para la construcción del Glosario se dio inicio con la consolidación o recolección de las diferentes definiciones que se han construido desde los diferentes procesos involucrados en el documento adjunto.  Adicionalmente se ha identificado la necesidad de contar con ejemplos para acompañar las definiciones, por lo que se adelantó con Cambio y Cultura una tipificación de posibles situaciones corruptas, partiendo de los dilemas éticos que desde este proceso se habían identificado.  Con este punto de partida se buscará complementar el glosario y revisar su estrategia de difusión y entrega para el análisis de riesgos en procesos
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar seguimiento a la gestión integral de riesgos en el Comité de Gerencia	30	En lo corrido del año 2018 se han llevado al Comité de Gerencia los siguientes temas:  1. Resultado del análisis de riesgos a diciembre 31 de 2017 a nivel de procesos 2. Se validó la matriz de riesgos de corrupción. 3. Se llevaron las oportunidades identificadas
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	20	En los trabajos de aseguramiento realizados por auditoría Interna CHEC se está evaluando el riesgo de corrupción y los controles preventivos y correctivos establecidos para mitigar el riesgo de corrupción. Riesgo que ha sido considerado en la evaluación del sistema de control Interno contable y en la auditoría Kilometraje; con una probabilidad baja y una consecuencia moderada.

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente		Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de sostenibilidad 2017	100	Se culminó con la recolección, consolidación y publicación del informe de sostenibilidad CHEC y sus informes complementarios con base en los estándares internacionales de Reporte GRI.

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018	
<b>Subcomponente 2</b> Dialogo de Doble Via con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar encuentros con proveedores con el plan de relacionamiento diseñado con este grupo de interés	0	La actividad no ha sido iniciada
	2.2.	Realizar rendición de cuentas a voceros	0	La actividad no ha sido iniciada
	2.3.	Realizar un encuentro con accionistas	100	Se realiza asamblea de accionistas de CHEC, haciendo entrega a los miembros de la Asamblea del Informe de la Administración y la Junta Directiva y el Informe de sostenibilidad. Dicha asamblea fue realizada el 15 de marzo de 2018. El informe de la administración entregado puede ser consultado en: <a href="http://www.sostenibilidaddechec.com/recursos/complementarios/Informe-de-la-administracion-y-la-junta.pdf">http://www.sostenibilidaddechec.com/recursos/complementarios/Informe-de-la-administracion-y-la-junta.pdf</a>
	2.4.	Realizar encuentros con entes gubernamentales	15	Con el ánimo de fortalecer el valor relacional y comunicativo que tienen actualmente los encuentros entre CHEC y entes gubernamentales, el equipo de comunicaciones trabaja en una propuesta para rediseñar la metodología a partir de la cual se ejecutan estos espacios y que contempla entregar información de mayor utilidad y segmentación a los asistentes (especialmente alcaldes y secretarios de despacho).  Para lo anterior, se solicitó la asesoría a profesionales de Planificación y Gestión, con quienes se sostuvo reunión el 24 de abril y donde se definió la base del rediseño y se generó un documento guía con temas materiales, indicadores, objetivos, perspectivas, etc, como sustento para la información que se entregará en estos espacios.
	2.5.	Realizar encuentros con trabajadores	0	La actividad no ha sido iniciada
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	Realizar capacitaciones y socializaciones en RSE para trabajadores	20	En enero de 2018, mediante un trabajo conjunto entre los equipos Desarrollo Humano y Organizacional y el equipo Planificación y Gestión, se identificó la necesidad de elaborar un plan integrado de gestión ética, que incorpore los siguientes planes que comparten un fundamento ético: *Plan de transparencia y anticorrupción *Plan de Derechos Humanos *Plan Trayectoria de la RSE *Plan dimensión ética de la cultura organizacional *Plan fraude y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Los objetivos de este plan integrado son los siguientes: *Promover en los trabajadores la incorporación de comportamientos alineados con las iniciativas de CHEC que comparten un fundamento ético *Fomentar la apropiación de los principios éticos y los valores en la cultura organizacional, mediante la incorporación de prácticas de reflexión ética constantes previas a la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.  A partir de este plan se identificarán y realizarán las estrategias de formación, comunicación y acompañamiento requeridas por cada uno de los temas que lo componen. Entre los meses de enero y abril se realizaron las capacitaciones que se encuentran en el archivo adjunto relacionadas con la RSE
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar una revisión de la metodología de rendición de cuentas de CHEC		La actividad no ha sido iniciada
	4.2.	Publicación de resultados de hablando claro y mesas zonales	15	Se está consolidando la información para realizar el respectivo informe, se tiene el ya el consolidado de participación, Número de Solicitudes, temas más preguntados.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar y hacer seguimiento trimestral al plan comercial 2018	25	Con base en el plan comercial trazado para 2018 el cual contiene todas las iniciativas que apalancan la estrategia comercial de CHEC de cara a una visión integral del cliente, se vienen ejecutando dichas iniciativas dejando registro en el archivo que se adjunta. A la fecha no ha habido inconvenientes en el cumplimiento

*Handwritten signature or initials*

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. <i>Implementación de una herramienta autoservicio en la página WEB para la realización de trámites</i>	100	Se finalizó el desarrollo de la interfaz el 13 de Febrero de 2018, a partir de esto se realizan capacitaciones a los funcionarios de atención a clientes y se plantean algunas modificaciones directamente a mercurio. La semana del 25 de Abril quedó el enlace disponible en la pagina web para que las personas puedan tramitar sus solicitudes  <a href="http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios">http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios</a>
	2.2. <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>	20	Se define que el APP para clientes externos, sera soportado por el APP que entrega ACTSIS dentro de la implementación del nuevo sistema comercial SAC. Los servicios requeridos en la solicitud inicial son cubiertos por esta nueva herramienta. La herramienta ya esta en funcionamiento en EDEQ y se inicia solicitando los primeros datos para verificar que parte de la parametrización se puede ir adelantando
	2.3. <i>Implementar procedimiento en el contact center para permitir realizar las financiaciones menores a 1 SMLV a través del contact center</i>	0	La actividad no ha sido iniciada
	2.5. <i>Implementar módulos de atención autoservicio en las principales localidades de CHEC</i>	0	La actividad no ha sido iniciada
	2.6. <i>Implementar un sistema de ordenadores de turno que permita a los usuarios acceso a atención virtual por videoconferencia.</i>	0	La actividad no ha sido iniciada
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1. <i>Implementar una estrategia para utilizar los impulsores de conocimiento como motivadores y generar recordación de las mejores formas de atención al cliente mapeadas</i>	10	En el año 2018 por iniciativa del área Gestión Comercial se realizarán estrategias encaminadas a desarrollar las siguientes capacidades organizacionales en los trabajadores del área:  *Aprender a ser gestores energéticos (se relaciona con brindar asesorías en eficiencia energética y en gestión de energías diferentes a las tradicionales) *Fidelizar los clientes para lograr su lealtad.  En el mes de abril se continuó ejecutando la estrategia Viviendo la calidez en lo que hacemos, que habia iniciado en el 2017 el equipo Canales Presenciales 1, en la cual se refuerza constantemente el valor de la calidez y el principio ético buscamos fundamentalmente servir. Especificamente en la sesión del 5 de abril se incluyó presentación de valores, principios y resumen de resultados de la medición de clima ético 2018.
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1. <i>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.</i>	30	En el SGI se encuentran las actas de las 12 jornadas de acompañamientos realizadas hasta el momento, donde consignan los hallazgos identificados y las acciones adelantadas, en procura de mejorar la atención de PQR.
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. <i>Seguimiento a indicadores de satisfacción de canales de atención</i>	30	Mensualmente el área Gestión Comercial le hace seguimiento al indicador de gestión de llamadas.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información			
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018

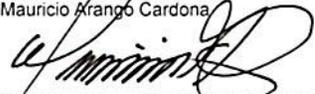


Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Actualización de tramites y servicios en el SUIT	30	<p>Se han venido realizando diferentes acercamientos tanto a EPM como al DAFP con el fin de revisar como se pueden homologar los nombres y condiciones de los trámites, dando cumplimiento tanto a lo dispuesto en la Guía Estrategias para la construcción del plan anti corrupción y de atención al ciudadano como a los lineamientos de Gobierno en línea.</p> <p>De acuerdo con lo que se ha concluido hasta el momento, se deberá continuar con la inscripción de los tramites por modelo, haciendo un esfuerzo en la comunicación y forma en que se publican en la web para facilitar las diferencias en los nombres.</p> <p>Ya se realizó validación con EPM de como establecieron las equivalencias entre los tramites homologados para Grupo EPM y los propuestos por el DAFP y el próximo viernes 5 de mayo se revisará con los profesionales que vienen trabajando en Gobierno en línea las alternativas.</p>
	1.2.	Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad	0	La actividad no ha sido iniciada
	1.3.	Publicación de los 4 conjuntos de datos definidos en <a href="https://www.datos.gov.co/">https://www.datos.gov.co/</a>	0	La actividad no ha sido iniciada
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Publicar en la WEB de las notificaciones por aviso	30	<p>Dentro del primer cuatrimestre del año 2018 se vienen publicando por parte de cada asistente comercial las notificaciones por aviso, de acuerdo a la normatividad y garantizando que se cumplen con todos los procedimientos para entregar las respuestas e información a los clientes.</p> <p>Las notificaciones son publicadas en el link:  <a href="http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso">http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso</a></p>
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar semestralmente los instrumentos de información pública.	30	<p>En reunión con Nataly Iglesias y Jaqueline López, se revisó el Registro de Activos de Información y quedaron las siguientes tareas para la actualización de los documentos de información pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir Cuadro de control de actualización de información. (Lina Clemencia, Jaqueline y Nataly)</li> <li>- Realizar reunión de socialización con los responsables de actualizar la información.</li> <li>- Realizar acta de la reunión con los responsables de actualización de información según el esquema de actualización de información.</li> <li>- Enviar mensaje oficial con el acta de reunión a los responsables de la actualización.</li> <li>- Programar alertas para la actualización de la información.</li> </ul>
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Dar continuidad a la estrategia comunicativa en lengua embera con las comunidades indígenas de Pueblo Rico	0	La actividad no ha sido iniciada
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Generar reportes semestrales de los derechos de petición que se tramiten en secretaría general	0	La actividad no ha sido iniciada

Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
	1.1.	Implementación del procedimiento para declaración de conflictos de intereses	80	Se elaboró el Manual para identificar y declarar conflicto de intereses aprobado en Junta Directiva del 18 de abril de 2018, donde se definen los procedimientos para declarar los conflictos de intereses de los trabajadores; esta pendiente la socialización e implementación del tema a nivel de Empresa, con el fin de que los trabajadores realicen la Declaración de transparencia y Declaración de conflicto de intereses en el JDE.



Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.2. <i>Diseñar e implementar plan de asimilación integrado para la Gestión del clima ético, Derechos humanos y estrategia anticorrupción.</i>	25	<p>Entre el 22 de enero y el 10 de febrero de 2018 se realizó medición de clima ético mediante sondeo masivo enviado a todos los trabajadores, con el fin de identificar si los valores, principios éticos y algunos lineamientos organizacionales relacionados con la ética son coherentes con las prácticas empresariales.</p> <p>El 20 de febrero y el 14 de marzo de 2018 se presentó en el módulo Cultura y liderazgo CHEC para el contexto organizacional de la Escuela de Liderazgo</p> <p>En el mes de abril se continuó ejecutando la estrategia Viviendo la calidez en lo que hacemos, que había iniciado en el 2017.</p> <p>El 11 de abril se dio inicio a los talleres de toma de decisiones éticas, los cuales tienen como objetivo Integrar los valores y los principios éticos de CHEC en la toma de decisiones del día a día, fomentando pensar antes de actuar. Los talleres se desarrollarán durante los años 2018 y 2019, realizando 3 sesiones por mes, en las cuales se impactan 6 equipos de trabajo.</p>

Consolidado del PAAC 20017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma 
Seguimiento PAAC 2017	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma 



**Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**

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

Orden:  
 Año Vigencia: 2018

● CHEC  
 Dir. Estación Unida - Autopista del Café  
 PBX: (+6) 88990000 FAX: 88990029  
 Línea gratuita: 018000-912432  
 Manizales - Colombia  
 www.chec.com.co

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION											
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	ACCION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Abril 30/2018
								INICIO	FIN		
1	Homologación de los tramites inscritos en el SUIT con los tramites y servicios publicados en la página web	Administrativa	Homologación de nombres de los tramites publicados en la matriz de requisitos y los inscritos en el SUIT	Tramites inscritos en el SUIT por modelo y no con el nombre y documentación y momentos de la matriz de requisitos	Homologación de nombres de los tramites y servicios	Mayor facilidad en la consulta de tramites en no mas filas	Gestión Comercial Subgerencia de Distribución	1/02/2018	31/12/2018	30	<p>Se han venido realizando diferentes acercamientos tanto a EPM como al DAFP con el fin de revisar como se pueden homologar los nombres y condiciones de los trámites, dando cumplimiento tanto a lo dispuesto en la Guia Estrategias para la construcción del plan anti corrupción y de atención al ciudadano como a los lineamientos de Gobierno en línea.</p> <p>De acuerdo con lo que se ha concluido hasta el momento, se deberá continuar con la inscripción de los tramites por modelo, haciendo un esfuerzo en la comunicación y forma en que se publican en la web para facilitar las diferencias en los nombres.</p> <p>Ya se realizó validación con EPM de como establecieron las equivalencias entre los tramites homologados para Grupo EPM y los propuestos por el DAFP y el próximo viernes 5 de mayo se revisará con los profesionales que vienen trabajando en Gobierno en línea las alternativas.</p>

**INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS UNICAS**

1											
Nombre del Responsable:						Número de Teléfono:					
Correo Electrónico:						Fecha de Aprobación del Plan:					

Consolidado del PAAC 20017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa
	Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma:
Seguimiento PAAC 2017	Cargo: Jefe Área Auditoria Interna
	Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

