

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 II Agosto 31 2018

Fecha publicación: Septiembre 14 de 2018

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

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	<i>Realizar mantenimiento a la Política del sistema de gestión integral</i>	30	Se dió inicio a un ejercicio de análisis y documentación que busca guiar a la empresa sobre la manera cómo se alinean sus Objetivos estratégicos (CMI) y las políticas empresariales. Para ello se ha propuesto implementar cinco pasos los cuales se desarrollan bajo la premisa de que los Objetivos Estratégicos de CMI de CHEC corresponden a los objetivos de calidad, según lo establecido por el numeral 5.2 de la Norma ISO 9001:2015, logrando avanzar hasta el paso 3 del ejercicio.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	<i>Validar el mapa de riesgos de corrupción de CHEC</i>	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.	<i>Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción</i>	100	La matriz de riesgo de corrupción se publicó en la web, aclarando que se dejó la misma versión del año 2017, fue analizada y validada en Comité de Gerencia el 9 de abril de 2018.
	3.2	<i>Divulgación de la política de Gestión Integral de Riesgos y Cero Tolerancia al fraude la Corrupción y el Soborno</i>	50	Se están realizando publicaciones por medios internos y externos de comuncación de la política Cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno y sus lineamientos



Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.3	<i>Construcción de glosario de términos para facilitar el análisis de riesgos de corrupción en procesos</i>	80	<p>Se complementó el glosario de acuerdo con el vocabulario de transparencia internacional y las definiciones que se han dado a los riesgos y hechos de corrupción en las matrices de riesgos.</p> <p>Adicionalmente, se viene haciendo análisis de los dilemas éticos y asociándolos con los hechos de corrupción para facilitar el entendimiento de los mismos en el día a día de los equipos de trabajo.</p> <p>Estos insumos serán entregados para la actualización de análisis de riesgos a los procesos de la empresa.</p>
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	<i>Realizar seguimiento a la gestión integral de riesgos en el comité de gerencia</i>	50	<p>La actualización de la matriz de riesgos de empresa fue presentada Comité de Gerencia. Se están realizando sesiones de trabajo con el Comité de Crisis.</p> <p>En el mes de junio/2018, se presentó al Comité de Gerencia seguimiento a la gestión integral de riesgos.</p>
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	<i>Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	20	<p>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.</p>

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

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. <i>Elaborar informe de sostenibilidad 2017</i>	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 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	<i>Realizar encuentros con proveedores con el plan de relacionamiento diseñado con este grupo de interés</i>	30	<p>El pasado 26 de Julio de 2018, se llevó a cabo en las instalaciones de CHEC, nuestra Jornada CHEC Forma Región, con la cual se busca el incremento de la competitividad de los Proveedores Regionales a partir de formación en temas de interés que impacten de forma directa el funcionamiento de sus negocios. Se contó con la participación de 68 asistentes. Los temas vistos fueron: Cluster empresarial y mesas de trabajo en las que se tocaron temas financieros, estrategia, innovación y mercadeo. Así mismo se socializó via presentación los aspectos que ha implementado CHEC como fruto de las diferentes jornadas de relacionamiento realizadas en años anteriores.</p>
	2.2.	<i>Realizar rendición de cuentas a voceros</i>	30	<p>Importante mencionar que para poder dar respuesta a la rendición de cuentas, se debe realizar el primero y segundo paso diseñados en la estrategia, en lo relacionado con mesas zonales, ya se dio cumplimiento al ejercicio de mesas zonales y hablando claro con el Gerente en zona centro, de igual manera en zona sur y se va avanzando en zona oriente, con las mesas zonales, el hablando Claro con el Gerente para esta zona, se realizará el próximo 21 de septiembre en el municipio de Victoria, quedaría restando para ejecutar durante este año, la zona suroccidente con su Hablando Claro y la zona Noroccidente con su Hablando Claro.</p>
	2.3.	<i>Realizar una encuentro con accionistas</i>	100	<p>Se realizó la 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: http://www.sostenibilidadchec.com/recursos/complementarios/Informe-de-la-administracion-y-la-junta.pdf</p>



Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.4.	<i>Realizar encuentros con entes gubernamentales</i>	70	<p>En el marco de la estrategia de relacionamiento Seminarios Regionales con Gobierno, se llevaron a cabo dos encuentros con funcionarios municipales de Chinchiná, donde se abordaron temáticas con componentes educativos, relacionados con Uso Responsable del Servicio e Interpretación de la Factura de energía.</p> <p>Como espacios clave de relacionamiento y diálogo con el grupo de interés estado y sus entes gubernamentales, se reportan 11 encuentros entre representantes de CHEC y representantes de alcaldías municipales de Caldas y Risaralda, en los que se aborda diferentes temas relacionados con el servicio, portafolio comercial y proyectos. Además encuentros con los concejos Municipales tales como Aguadas, Marsella</p>
	2.5.	<i>Realizar encuentros con trabajadores</i>	30	<p>Se han realizado dos encuentros de jefes y gestores con el Gerente, en este espacio se informa acerca del acontecer empresarial y se genera un espacio de conversación para aclarar inquietudes y escuchar comentarios de los asistentes entorno a la actualidad organizacional.</p> <p>De igual manera se presentó la propuesta de jornadas de comunicación al Gerente, quien sugirió programarlas para el segundo semestre del año, teniendo en cuenta el momento coyuntural que atraviesa la empresa dado el proceso de Negociación Sindical con Sintraelec.</p>

Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	<i>Realizar capacitaciones y socializaciones en RSE para trabajadores</i>	60	<p>Teniendo en cuenta que la RSE contempla un fundamento ético, entre los meses de abril y agosto se han realizado 22 talleres de toma de decisiones éticos, que 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.</p> <p>Es de resaltar que los valores de responsabilidad y calidez y los 5 principios éticos están estrechamente relacionados con la responsabilidad social y ambiental de CHEC.</p> <p>Actualmente están en ejecución dos campañas de comunicación que apalancan la RSE, que son Pienso para Actuar (campaña de ética, DDHH, estrategias anticorrupción y conflicto de interés y la campaña Ponte en modo ahorro (campaña que promueve disminución de consumos de agua y energía)</p>
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	<i>Realizar una revisión de la metodología de rendición de cuentas de CHEC</i>	0	La actividad no ha sido iniciada.
	4.2.	<i>Publicación de resultados de hablando claro y mesas zonales</i>	90	Se envió consolidado de la información para subir a la pagina Web con la información relacionada con la estregia de diálogo Hablando Claro año 2017

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	<i>Diseñar y hacer seguimiento trimestral al plan comercial 2018</i>	50	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 en el Sistema de Gestión Integral. Se realizó seguimiento al plan comercial segundo trimestre/2018, donde se evidencia el grado de avance de cada iniciativa que apalanca el relacionamiento con los clientes.



Subcomponente 2 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	La semana del 25 de Abril quedó el enlace disponible en la pagina web para que las personas puedan tramitar sus solicitudes en la página web de la empresa.
	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>	30	Se recibió información básica para la parametrización gráfica del APP, información que fue socializada con comunicaciones. El APP iniciará posterior a las tareas de migración del SAC.
	2.3.	<i>Implementar procedimiento en el contact center para permitir realizar las financiaciones menores a 1 SMLV a través del contact center</i>	90	El procedimiento fue definido, falta la actualización en el SGI y la capacitación al personal del Contac center, para que se puedan realizar estas financiaciones a través del contact center
	2.5.	<i>Implementar módulos de atención autoservicio en las principales localidades de CHEC</i>	30	A la fecha se ha instalado un módulo de auto atención en INFIMANIZALES. Se han instalado equipos de asesor virtual en la oficina de la carrera 21. Se van a instalar 4 módulos en las Localidades de: Manizales, Dosquebradas, Santa Rosa e Infi Manizales.
	2.6.	<i>Implementar un sistema de ordenadores de turno que permita a los usuarios acceso a atención virtual por videoconferencia.</i>	100	Se realizó la instalación, capacitación y puesta en operación del sistema de turnos en las localidades. Se estan adelantando gestiones que permitan balanceo de cargas dirigiendo solicitudes de atención de las oficinas de Manizales, Dosquebradas y Santa Rosa a otras oficinas ubicadas en lugares remotos que tengan disponibilidad para atender en forma virtual a los usuarios de la empresa (de otras oficinas CHEC). El sistema permite registrar las solicitudes de los clientes teniendo datos de tiempos de espera en sala, tiempo de atención, motivo de visita o transacción realizada, quien le atiende, vista en vivo y en simultánea de las 40 localidades CHEC.

Subcomponente 3 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>	30	Se inició acompañamiento del proyecto Modelo de experiencia del cliente, liderado por el área comercial pero con impacto a toda la organización.
Subcomponente 4 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>	58	Se espera realizar jornadas de acompañamiento en las 40 localidades y una en Soporte Clientes, para un total de 41 Jornada. Se han realizado 24 jornadas de acompañamiento durante el año 2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Seguimiento a indicadores de satisfacción de canales de atención</i>	70	Mensualmente se realiza seguimiento y medición a los indicadores de satisfacción de canales de atención.

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

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. <i>Actualización de tramites y servicios en el SUIIT</i>	60	<p>Los conceptos que se ejecutarán para racionalización de trámites, fueron inscritos en su totalidad en el Sistema Único de Información de Trámites SUIIT y se encuentran pendientes actualmente de revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública. Una vez sean aprobados los trámites, se analizarán las estrategias para la ejecución oportuna de la normatividad vigente, dando valor a la simplificación, estandarización y automatización de trámites con los clientes.</p> <p>Los trámites correspondientes al Area Comercial ya se encuentran para aprobación y dependemos de la revisión del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>



Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2.	<i>Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad</i>	100	Se culminó con la recolección, consolidación y publicación del Informe de Sostenibilidad CHEC y sus informes complementarios, los cuales cuentan con una sección dentro de la página web que les permite ser descargados y estar al alcance y libre acceso de todos los grupos de interés. Ver enlace: http://www.sostenibilidadchec.com/informes-complementarios/
	1.3.	<i>Publicación de los 4 conjuntos de datos definidos en https://www.datos.gov.co/</i>	50	A la fecha se encuentran cuatro conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos, los cuales se deben revisar con las áreas dueñas de la información para verificar si existen cambios en la información. (ver adjunto) Actualmente se cuenta con un espacio de datos abiertos en la página web donde se publican mensualmente las tarifas de energía. http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios .
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	<i>Publicar en la WEB de las notificaciones por aviso</i>	67	Durante el 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. Las notificaciones son publicadas en el link: http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	<i>Actualizar semestralmente los instrumentos de información pública.</i>	75	Para el 28 de septiembre de 2018, se tiene prevista la realización de una reunión con Comunicaciones y Gestión documental, para la actualización de los instrumentos de información pública de la ley de transparencia. El registro de activos de información prevé que la actualización de estos documentos debe hacerse cada seis meses (marzo y septiembre) La actualización de los contratos adjudicados y que se encuentran relacionados con la prestación del servicio, está publicada en la pagina web.

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	<i>Dar continuidad a la estrategia comunicativa en lengua embera con las comunidades indígenas de Pueblo Rico</i>	20	Se han realizado reuniones con las autoridades indígenas para gestionar los permisos y la respectiva planeación del trabajo a realizar, referido a la socialización de las cartillas.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<i>Generar reportes semestrales de los derechos de petición que se tramiten en secretaría general</i>	50	<p>Se generó reporte con corte al 31 de julio de 2018, del sistema de información MAYA donde constan las gestiones realizadas por Secretaría General, relacionadas con derechos de petición de información.</p> <p>Se tienen 24 peticiones de información, 2 consultas, 2 manifestaciones y 1 queja y todos se encuentran resueltos</p> <p>La anterior información sirve de insumo para la elaboración de la guía de cumplimiento normativo del informe de sostenibilidad</p>

Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	<i>Implementación del procedimiento para declaración de conflictos de intereses</i>	95	El Manual se encuentra en el SGI, además de los formatos, se ha socializado el tema sobre conflicto de intereses y transparencia, se elaboraron dos tutoriales para las declaraciones de transparencia y conflicto de intereses y se esta a la espera de que en EPM se resuelvan algunos inconvenientes técnicos para hacer el lanzamiento y poner en operación el procedimiento.



<p>Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética</p>	<p>1.2.</p>	<p><i>Diseñar e implementar plan de asimilación integrado para la Gestión del clima ético, Derechos humanos y estrategia anticorrupción.</i></p>	<p>60</p>	<p>Con el apoyo de Planificación y Gestión, los dilemas éticos identificados en los talleres de toma de decisiones ética, son clasificados según su relación con los riesgos de fraude y corrupción, para ser tenidos en cuenta como insumos en las matrices de riesgos de los procesos, y en la matriz de riesgos de corrupción de la empresa. El 15 de agosto se adoptó el Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM.</p> <p>Profesionales del proceso Planificación Financiera participaron de manera virtual en los talleres para elaborar matriz de riesgos de lavado de activos del sector eléctrico, en el marco de una actividad programada por la Acción Colectiva, a la que está adherida CHEC.</p> <p>Se actualizó el Manual de Dilemas Éticos de CHEC, omitiendo el contenido incluido en el Código de Ética de Grupo y actualizando la guía de reflexión ética con base en los nuevos principios y valores. Se está construyendo propuesta de actualización de la RIC de ética de CHEC, con base en la metodología aplicada en el Comité de Ética de EPM.</p>
--	-------------	--	-----------	---

<p>Consolidado del PAAC 2018</p>	<p>Cargo: Jefe Area de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma </p>
<p>Seguimiento PAAC 2018</p>	<p>Cargo: Jefe Area Auditoria Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma </p>

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre de la Entidad: CHEC S.A.
 Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
 Departamento: Caldas - Risaralda
 Municipio: Todos los municipios de

Orden:
 Año: 2018
 Vigencia:

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	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2018
								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	Trámites inscritos en el SUIT por modelo y no con el nombre, 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	60	<p>Los conceptos que se ejecutarán para racionalizacion de trámites, fueron inscritos en su totalidad en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT y se encuentran pendientes actualmente de revision por parte del Departamento Adiministrativo de la Función Pública. Una vez sean aprobados los tramites, se analizarán las estrategias para la ejecución oportuna de la normatividad vigente, dando valor a la simplificación, estandarización y automatización de trámites con los clientes.</p> <p>Los trámites correspondientes al Area Comercial ya se encuentran para aprobacion y dependemos de la revision del Departamento Adiministrativo de la Función Pública.</p>

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS

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

Consolidado del PAAC 2018	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma:
Seguimiento PAAC 2018	Cargo: Jefe Área Auditoria Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

