

## 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:** 1er cuatrimestre con corte a 30 de abril de 2022

**Fecha publicación:** 12 de mayo de 2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2022
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: Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014 Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016	33%	Durante el primer 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%	De acuerdo a los lineamientos del PAAC en la publicación de sus componentes se hace la publicación en la pagina web de CHEC. <a href="https://www.chec.com.co/Portals/0/transparencia/publicacion-riesgos-2022.pdf">https://www.chec.com.co/Portals/0/transparencia/publicacion-riesgos-2022.pdf</a> También se informaron los riesgos de corrupción de CHEC 2021 y su gestión en el informe de sostenibilidad en el capítulo transparencia y anticorrupción <a href="https://www.sostenibilidadchec.com/temas/transparencia_y_anticorrupcion_chec_2021.pdf">https://www.sostenibilidadchec.com/temas/transparencia_y_anticorrupcion_chec_2021.pdf</a>
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%	De acuerdo a los lineamientos del PAAC en la publicación de sus componentes se hace la publicación en la pagina web de CHEC. <a href="https://www.chec.com.co/Portals/0/transparencia/publicacion-riesgos-2022.pdf">https://www.chec.com.co/Portals/0/transparencia/publicacion-riesgos-2022.pdf</a> También se informaron los riesgos de corrupción de CHEC 2021 y su gestión en el informe de sostenibilidad en el capítulo transparencia y anticorrupción <a href="https://www.sostenibilidadchec.com/temas/transparencia_y_anticorrupcion_chec_2021.pdf">https://www.sostenibilidadchec.com/temas/transparencia_y_anticorrupcion_chec_2021.pdf</a>
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Cambios en el SGI de acuerdo con los análisis	15%	Se hace el primer Seguimiento a Riesgos y Oportunidades, desde dónde se va monitorear el Riesgo de Fraude, Corrupción y Soborno. El seguimiento a los riesgos en procesos se realiza cada 4 meses por medio del SGI, la alerta se envía por correo a todos los responsables y conocedores para que realicen el respectivo seguimiento y análisis al riesgo.

<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1.	Auditoria 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 2022, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	Informe de Seguimiento	40%	En el plan de Auditoria 2022 se encuentran las siguientes asignaciones:  220064- Gestión contractual – En ejecución, riesgos en evaluación fraude y corrupción 220065- Derechos de autor - Terminado, se evaluó fraude 220068- Plan de inversión regulatorio - En ejecución, riesgo en evaluación fraude 220069- Contratos de mantenimiento - Terminado, se evaluó fraude 220070- Gestión de pérdidas de energía - Terminado, se evaluó fraude y corrupción 220209- Activos fijos y devolutivos en los negocios - En ejecución, riesgos en evaluación fraude y corrupción 220230- Contrato administración delegada - En ejecución, riesgo en evaluación fraude
	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	33%	Dentro del plan anual de auditoria se incluyó una asignación encaminada al seguimiento cuatrimestral del PAAC. El 14 de enero de 2022, se publicó en la página web de CHEC el tercer seguimiento cuatrimestral al PAAC con corte al 31 de diciembre de 2021. <a href="https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion">https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion</a>

**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 30 de abril de 2022
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. Elaborar informe de sostenibilidad 2021 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Se elaboro, diseño y público informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes complementarios a través del portal web y en archivos PDF: ver enlace: <a href="https://www.sostenibilidadchec.com/">https://www.sostenibilidadchec.com/</a>  Se construyo con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2021.
<b>Subcomponente 2</b> 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%	El 14 de marzo de 2022 se lleva a cabo la asamblea general de accionistas de acuerdo con el orden del día propuesto.
	2.2. Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda		15%	Para el mes de mayo se encuentran programadas reuniones con alcaldes del Departamento de Caldas y del Departamento de Risaralda.
	2.3. Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores		0%	Para este primer seguimiento no se evidenciaron avances de esta actividad.
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. 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	30%	Se elaboro, diseño y público informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes complementarios a través del portal web y en archivos PDF: ver enlace: <a href="https://www.sostenibilidadchec.com/">https://www.sostenibilidadchec.com/</a>  Se construyo con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2021.
	3.2. Realizar jornadas de formación con los voceros que acompañan la estrategia de dialogo de CHEC (Hablando claro)	Fortalecer y potenciar las capacidades de liderazgo, veeduría ciudadana y otras temáticas para facilitar los ejercicios realizados	0%	Para este primer seguimiento no se evidenciaron avances de esta actividad.
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. Realizar procesos de evaluación a las jornadas de formación con voceros	Seguimiento a evaluaciones	0%	Para este primer seguimiento no se evidenciaron avances de esta actividad.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2022
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2022	Plan comercial	100%	Se diseña, socializa y pone en marcha el plan comercial 2022.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de algunas operaciones del contact center, con el fin de agilizar los procesos de atención en operaciones muy dispendiosas.	Identificar oportunidades de automatización y planeación de la implementación de las mismas.	25%	22 de febrero de 2022: Se concibe el diseño y flujograma para una solución autogestionada de manera que un cliente pueda realizar el reporte de un daño de energía ante la empresa sin necesidad que haya interacción con un asesor.  11 de marzo de 2022: Se entrega propuesta comercial por parte del contrato para desarrollar el reporte por IVR de daños.  23 de marzo de 2022: Se hace reuniones semanales para ver el avance del proyecto y verificación del mismo
	2.2.	Adecuar el aplicativo para informar indisponibilidad de programada del servicio de energía para que tome la información del nuevo sistema DMS/OMS de SP7	informar mediante mensaje de texto las indisponibilidades programadas del servicio, así como la posibilidad de consultar las mismas mediante la pagina web.	30%	Se realiza la identificación de los servicios necesarios para alimentar los sistemas de notificación de interrupciones programadas, a partir de la arquitectura del SP7.  En relación a esta actividad, se verificaron los archivos que exporta el sistema SP7 en relación a las maniobras de mantenimiento programado, así como las cancelaciones de las mismas en caso de aplicar, y se validaron su suficiencia para alimentar los sistemas actuales de notificación. Adicionalmente, el área de TI CHEC se encargará de adaptar en cuanto a estructura de datos los archivos mencionados para asegurar la compatibilidad con los sistemas de notificación.
	2.3.	Programa de servicios digitales al cliente	Fortalecer los Servicios Digitales del cliente, buscando migrar la mayor cantidad de transacciones posibles a la autogestión y ofertas digitales para mejorar la experiencia y reducir el esfuerzo del cliente. Promoción y difusión de canales digitales Indicador: % avance Nuevos canales y/o nuevas funcionalidades	0%	Para este primer seguimiento no se evidenciaron avances de esta actividad.
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1.	"Soporte contigo"	**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"	40%	Para el primer trimestre del año se adelantaron varias actividades fundamentales como son:  Definición del esquema de trabajo de la iniciativa soporte contigo articulado con los coordinadores de los canales presenciales a quienes se ha dado participación para sus contribuciones, en donde se estableció la planeación, los acercamientos, la implementación y retroalimentación con las personas que operativizan el proceso.  Así mismo, se realizó una encuesta para definir aquellos temas cruciales en la operación que requieren acompañamiento y retroalimentación permanente.  Por último, se estableció el plan de acción de acuerdo a las temáticas identificadas el cual se ejecutará conforme con el cronograma que se construya.

	3.2.	Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.	Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.	0%	Para este primer seguimiento no se evidenciaron avances de esta actividad.
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1.	Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.			
	4.2.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	30%	A la fecha se han venido realizando procesos de autoaseguramiento al interior del equipo de trabajo de Soporte Clientes, de manera semanal para garantizar la adecuada publicidad de las decisiones y en lo que va corrido del año 3 verificaciones de procesos de respuestas.  En el caso de los canales de atención, han realizado 3 auto aseguramientos en este año.  Para este seguimiento podemos indicar que a través de estos ejercicios garantizamos minimizar la ocurrencia de Silencios Administrativos Positivos, por la toma de acciones preventivas (en otros casos) y correctivas (si aun estamos dentro de los términos legales para ello) y adicionalmente con los procesos de retroalimentación fortalecemos conocimiento en las personas.
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	25%	Se realiza seguimiento al primer trimestre del plan comercial, evidenciando un importante avance en las iniciativas trazadas. Se adjunta archivo soporte.

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

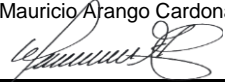

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2022	
	1.1.	Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	30%	Proyecto Gestión de información en Ejecución. Estado de pruebas a los sistemas de información del DRP al 80%. Se completó la migración de la versión 2 de lineamientos GD a Sharepoint. Socialización de Datos Abiertos CHEC – Comunidad Universidad UNAD “TARDES DE TIC-Charla: Datos abiertos: Un caso en el sector eléctrico Colombiano” <a href="https://www.youtube.com/watch?v=nsP-3UPTeQ">https://www.youtube.com/watch?v=nsP-3UPTeQ</a>  Estado actual del indicador de gobierno digital 94,7
	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.	30%	Se hizo la consolidación de la información de oficinas georeferenciadas con la plataforma ARCGIS donde el usuario puede actualizar mediante la plataforma la información que debiera ser publicada en el portal de datos abiertos se esta revisando la forma de generar automáticamente la información en el portal

<p><b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>1.3.</p>	<p>Realizar acompañamiento al autodiagnóstico del índice de Transparencia Activa ITA</p>	<p>Resultados</p>	<p>60%</p>	<p>Se incluyo dentro de la asignación de seguimiento al PAAC, del plan anual de auditoría 2022, pruebas encaminadas a:</p> <p>1. Coordinar con los responsables de la empresa, para que la información reportada en la matriz de autodiagnóstico para el registro, seguimiento, monitoreo y generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, cumpla con los criterios establecidos por la Ley. De conformidad con lo establecido en la Circular 018 de 2021 de la PGN la medición se realizará en el segundo semestre del 2022.</p> <p>2. Evaluar la página web de CHEC y establecer el cumplimiento de los requisitos exigidos por la resolución 1519 de 2020, de acuerdo a los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. En el mes de abril de 2022 se socializaron los primeros resultados de la verificación con los equipos de trabajo comunicaciones y TI. Para el 19 de mayo de 2022 se tiene programa reunión de socialización de resultados sobre gov.co y criterios de accesibilidad con la mesa de trabajo ITA (Grupo de Trabajo a cargo de la implementación de la Resolución 1519 de 2020 y de acompañar el proceso de medición al interior de CHEC).</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>2.1.</p>	<p>Terminar la revisión y Adoptar "Manual de relacionamiento con usuarios" y "Manual de gestión do gobierno de la información comercial". Estos manuales en cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 para garantizar la libre competencia</p>	<p>Manuales adoptados</p>	<p>85%</p>	<p>Sigue el trabajo con el manual de relaciones con terceros sesión de trabajo del 6 de abril, en mayo debe quedar ok para socialización Está en adaptación de forma el manual para análisis y clasificación de información y en proceso de incorporarlo al proyecto Sistema Gestión de Información Se sigue promocionando el curso básico Alineando con la gestión y medición de transparencia empresarial Vamos a iniciar una auditoría con el equipo auditor de chec para preparar la auditoria externa de gestión y resultados</p>
<p><b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>3.1.</p>	<p>Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley.</p>	<p>Instrumentos actualizados</p>	<p>100%</p>	<p>Se encuentran actualizados los instrumentos de gestión de la información publica en el siguiente link de la pagina web, correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de activos de información.</li> <li>- Índice de información calcificada y reservada.</li> <li>- Esquema de publicación de información.</li> </ul> <p><a href="https://www.chec.com.co/datosAB">https://www.chec.com.co/datosAB</a></p>

<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Continuar con la generación de estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.	Terminar ejecución del convenio con ASORCAL	70%	<p>Para el 10 de marzo de 2022 se hace cierre del convenio con ASORCAL. Se adjunta el acta.</p> <p>Se logra llevar a cabo 15 horas de taller en herramientas básicas en Lengua de Señas Colombiana se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Viernes 10 de diciembre del 2021</li> <li>- Viernes 14, 21, 28 de enero del 2022</li> <li>- Viernes 04,11 de febrero del 2022</li> </ul> <p>Con una duración de 3 horas cada uno (8:00 am a 11:00 am).</p> <p>Por medio de coordinación entre CHEC y ASORCAL, se logra llevar a cabo tres capacitaciones como se describe a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lunes 06 de diciembre del 2021: TEMA: Riesgo eléctrico y uso racional del servicio de energía eléctrica, en el cual hubo un total de 6 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad.</li> <li>2. Lunes 13 de diciembre del 2021: TEMA: Contrato de condiciones uniforme, en el cual hubo un total de 9 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad.</li> <li>3. Lunes 20 de diciembre de 2021: TEMA: Canales de atención, en el cual hubo un total de 11 personas participando, este con duración de 1 hora (6:00 pm a 7:00 pm) y acompañamiento con servicio de interpretación en su totalidad.</li> </ol> <p>Se adjunta informe de actividades realizadas.</p>
	<b>Subcomponente 5</b> 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	50%
5.2.		Realizar medición del Índice de Transparencia Empresarial realizado por la Corporación Transparencia por Colombia	Análisis de informe de medición	60%	Se esta recopilando y cargando la información a la página de la Corporación Transparencia por Colombia, esta etapa termina el 20 de mayo de 2022.

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2022	
	1.1.	Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)	Resultado y análisis de la medición	5%	La medición de clima ético se aplicará en el segundo semestre de 2022, posiblemente en el mes de noviembre, en coordinación con EPM y las demás filiales de energía nacionales.
	1.2.	Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción	Documento diagnóstico	50%	<p>En febrero de 2022 se inició la ejecución de contrato con la firma Proxima para la implementación del Programa de Cumplimiento Anticorrupción que se implementará en CHEC como el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, requerido por la Ley 2195 de 2022.</p> <p>Ya se finalizaron las fases de revisión documental y entrevistas a los equipos de trabajo requeridos por los consultores.</p> <p>El 16 de mayo se revisará el informe de diagnóstico que entregará el consultor para ser presentado posteriormente en Comité de Gerencia.</p>

<p>Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética</p>	<p>1.3.</p>	<p>Realizar talleres a los equipos de trabajo en temas de control interno, ética y conflicto de intereses</p>	<p>Asistencia a las jornadas de los equipos de trabajo</p>	<p>30%</p>	<p>Entre noviembre de 2021 y mayo 6 de 2022 se han ejecutado los siguientes talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Socio ambiental T&amp;D -Noviembre 16</li> <li>Líderes Distribución - Noviembre 22</li> <li>Planeación Mantenimiento Redes - Noviembre 22</li> <li>Facturación y Cartera - Noviembre 23</li> <li>Mercadeo y Ofertas - Noviembre 30</li> <li>Gestión de Información - Diciembre 9</li> <li>Gestión de Instalaciones - Diciembre 10</li> <li>Generación Termodorada - Diciembre 14</li> <li>Gestión Inmobiliaria - Marzo 7 2022</li> <li>Secretaría General - Marzo 23</li> <li>Mantenimiento eléctrico y civil - Marzo 24</li> <li>Planificación Generación - Marzo 29</li> <li>Operación Generación - Abril 6</li> <li>Contribuidores individuales - Abril 7</li> <li>Pequeñas Centrales - Operación Generación - Abril 20</li> <li>Pequeñas Centrales - Operación Generación - Mayo 4</li> </ul>
--	-------------	---	--	------------	--

<p>Consolidador del PAAC 2022</p>	<p>Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa  Nombre: Mauricio Arango Cardona  Firma: </p>
<p>Seguimiento PAAC 2022</p>	<p>Cargo: Jefe Área Auditoría Interna  Nombre: Sandra Raquel Forero Vega  Firma: </p>