

Una apuesta de diálogo y escucha comunitaria.



Bienvenidos

Bienvenidos al espacio Multimedia CHEC, en este espacio podrás conocer la Estrategia de Diálogo “Hablando Claro” que desde el año 2009 **CHEC grupo EPM** viene implementando en su zona de influencia, con el objetivo de: **Promover la participación, el diálogo y la rendición de cuentas entre la empresa y los grupos de interés:** Comunidad, Clientes y Usuarios, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial.

Las estrategias de diálogo son modelos metodológicos que permiten generar espacios de **comunicación y cooperación** entre diferentes actores. A través de estas estrategias se logran reunir **capacidades, recursos, ideas y perspectivas**, que posibilitan a su vez llegar a acuerdos y establecer soluciones incluyentes.

Para conocer más acerca de esta **Estrategia de Diálogo**, te invitamos a que recorras junto con nosotros los diferentes momentos que conforman esta apuesta de diálogo y escucha comunitaria.

Estrategia de Diálogo

“Hablando Claro”

Principios éticos que guían nuestro actuar



TRANSPARENCIA: El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello. Cada acción está marcada por los fines de la sociedad las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.



RESPONSABILIDAD: Conocemos el papel que nos competen términos económicos, sociales y ambientales, sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.



CALIDEZ: La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos ni prejugamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

Direccionamiento Estratégico

Propósito



Bases fundamentales para la construcción de Identidad:

- Arquitectura para un Mundo Mejor
- Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





La Estrategia de Diálogo está diseñada para fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés de CHEC, Comunidad, Clientes y Usuarios.

INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Construimos relaciones de confianza, cercanas y cálidas con todos nuestros grupos de interés, buscando la generación de valor compartido para lograr la sostenibilidad.

¿Cómo lo hacemos?

La estrategia de diálogo “**Hablando Claro**” requiere para su puesta en marcha, contar con una serie de pasos o elementos básicos que permitan ejecutar los diferentes momentos de la estrategia de manera óptima. Sin embargo, teniendo en cuenta las características propias de los territorios, la estrategia en sí misma es **flexible y permite la inclusión de metodologías** que contribuyan a dinamizar las acciones en campo.

Momento 1

Mesas Zonales

Son mesas de trabajo que se realizan en cada municipio del área de cobertura CHEC. En estas, participan líderes comunitarios, representantes institucionales, concejales, Alcaldías Municipales, voceros, vocales de control y líderes naturales, adicional a ellos, participan profesionales representantes de los diferentes procesos de CHEC, quienes se encargan de dar respuestas a las inquietudes planteadas por los participantes.

En este espacio se dialoga sobre el servicio de energía y diferentes temas que lo relacionan, allí los asistentes realizan solicitudes que son consignadas en un acta y direccionadas a profesionales de la empresa. En este primer momento son elegidos 4 voceros por cada mesa zonal, los cuales se convierten en los veedores de los compromisos asumidos por parte de la empresa.



→ Ver más recursos



→ Ver más recursos

📺 Ver video

Momento 2

Hablando Claro con el Gerente

Es un espacio enfocado en el encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el gerente de CHEC, directivos de la empresa y los representantes de cada mesa de trabajo (voceros), en este espacio se discuten los temas más relevantes que fueron tratados en la mesa de trabajo municipal, allí priman las solicitudes colectivas y aquellas que amertian el análisis y la gestión gerencial.

Este espacio de relacionamiento, se convierte en una herramienta participativa y potenciadora, donde se fortalecen las relaciones entre la empresa, en cabeza del gerente y sus directivos y los líderes de los diferentes territorios, haciendo que se materialicen propósitos colectivos en pro del mejoramiento del servicio de energía eléctrica, en el cual los voceros juegan un rol protagónico, convirtiéndose en aliados estratégicos y puente de comunicación de la información suministrada.

Momento 3

Rendición de Cuentas Voceros "CHEC Cumple"

Es un espacio de encuentro para la retroalimentación y rendición de cuentas de los compromisos adquiridos desde "Mesas Zonales" y "Hablando Claro con el Gerente". En este momento, se pone en consideración ante los voceros representantes de cada mesa zonal, las gestiones realizadas durante un periodo de un año, tiempo aproximado en el que se ejecuta el ciclo completo de la estrategia de diálogo. En éste, la empresa explica que gestiones realizó para dar respuesta a los compromisos adquiridos con las comunidades visitadas, informa además el estado de las solicitudes (atendidas, en trámite y pendientes).

Cabe aclarar, que son los mismos voceros, quienes acompañan el proceso en todos sus momentos: Mesa zonal, hablando claro con el Gerente y CHEC Cumple, con el interés de que tengan una trazabilidad y compromiso frente al ejercicio.

Es importante precisar, que para el año 2019 este proceso de diálogo directo con las comunidades pasa de llamarse Rendición de Cuentas a Voceros a -CHEC Cumple, dado que se presta para confusiones respecto a la rendición de cuentas oficial de la empresa, en ese orden de ideas, se decide darle un nombre que pudiese estar más articulado con el proceso de diálogo.



 Ver video

 Ver más recursos

Momento 4

Formación a Voceros



→ Ver más recursos

Este espacio se orienta al empoderamiento de los voceros vinculados a la estrategia de diálogo, buscando fortalecer su rol como líderes comunitarios y brindado claridad para que logren enfocar sus necesidades y expectativas, ajustadas a las capacidades y competencias de la empresa. Este proceso surge en el año 2018, como una oportunidad de cualificar el rol de los voceros, de acuerdo a las lecturas y dinámicas de la estrategia, se evidencia, que es el momento oportuno de adicionar este espacio, como una posibilidad de reconocer la permanencia de los voceros en el proceso, convirtiéndose metodológicamente, es un momento transversal a la estrategia, en el cual se trabajan temas como:

- Participación Ciudadana
- Control Social
- Veedurías Ciudadanas
- Corresponsabilidad
- Trabajo Colaborativo
- Apropiación del Territorio
- Sensibilización ambiental
- Personerías
- Proyecto - Árbol de problemas y objetivos
- Desafío Ontológicos (un espacio desde el SER)

Evolución y Resultados

CHEC está orgullosa de los logros alcanzados durante este proceso, los esfuerzos depositados, **nos han permitido como empresa evolucionar junto con esta estrategia de diálogo**, profundizando en un conocimiento complejo referido al relacionamiento entre comunidad y empresa.

CHEC lleva consigo muchas lecciones aprendidas durante la trayectoria del ejercicio y espera que otros las tomen en consideración en futuros procesos de diálogo similares.

A través del tiempo, la estrategia "Hablando Claro" ha sufrido una serie de transformaciones que han permitido su evolución, **dichos ajustes han obedecido a las necesidades de los contextos y a la madurez propia de cada momento**, las metodologías utilizadas han permitido cierto grado de flexibilidad, aun cuando existen unos elementos fundamentales a considerar dentro de cada etapa del proceso que han mostrado el camino para fortalecer las rutas de concertación y diálogo.



Principales logros de la estrategia

Seguimos posicionando a CHEC como la única empresa prestadora de servicios públicos, que hace presencia de manera constante en los territorios donde opera.

Continuamos tejiendo sentidos y significados con las comunidades del departamento de Caldas y Risaralda, alrededor del servicio público de energía eléctrica.

Vinculamos nuevos actores estratégicos de los municipios, tales como rectores de instituciones educativas, promotores de JAC, presidentes de ASOJUNTAS, corregidores, líderes juveniles, servidores públicos, líderes ambientales, veedores, entre otros, que oxigenan el proceso y permiten trabajar articuladamente en pro del bienestar social y comunitario de los territorios.

Generamos espacios de diálogo y participación entre la empresa y sus grupos de interés comunidad y clientes, permitiendo dar respuestas claras frente a las inquietudes, solicitudes y expectativas de la comunidad.

Principales logros de la estrategia

Con el despliegue de la estrategia a las zonas más alejadas de las cabeceras municipales (Vereda La Floresta, Vereda La Cachucha, Vereda La Esmeralda) se abre un espacio de escucha, de atención personalizada y de resolución de inquietudes, fortaleciendo lazos de cercanía y confianza entre la empresa y los usuarios de estas zonas de difícil acceso.

Seguimos sumando a la promoción de la participación ciudadana, la toma de decisiones inclusiva y el desarrollo sostenible, a través de los procesos conversacionales que se gestan desde la Estrategia de Diálogo con las comunidades.

Se ha logrado que en este espacio de relacionamiento, se objetiven propósitos colectivos en pro del mejoramiento del servicio de energía eléctrica, en el cual los voceros juegan un rol protagónico, evidenciándose como aliados estratégicos y puente de comunicación de la información suministrada por la empresa.

Los espacios conversacionales desarrollados en los Resguardos Indígenas permitieron el intercambio intercultural, identificando las solicitudes más sentidas en estos territorios, lo cual servirá de insumo a la empresa para definir planes de acciones acorde a las necesidades y condiciones de las comunidades participantes.

Cobertura de encuentros 2023



Mesas Zonales 1.662



**Hablando Claro
con el Gerente** 220



**Acciones para
Fortalecer el
Relacionamiento** 35

Cobertura total: 1917

AÑO	PARTICIPACIÓN	SOLICITUDES	EFFECTIVIDAD	OBSERVACIONES
2011	1.500	1.286	90%	N/A
2012	2.846	1.436	82%	Participaba el 100% de la población que asistía al espacio de mesas zonales, al encuentro Hablando Claro con el Gerente
2013	2.206	1.557	79%	A partir de este año, participan 4 voceros por mesa zonal en el espacio Hablando Claro
2014	2.542	1.288	80%	N/A
2015	2.614	918	80%	N/A
2016	2.675	833	80%	La disminución de la participación obedece a la cosecha cafetera presentada en el año 2016 y el cambio de JAC a principios del mismo año.
2017	2.861	387	85%	N/A
2018	2.414	731	80%	N/A
2019	3.552	1.111	73%	No se realiza Hablando Claro con el Gerente, porque se articula la estrategia 75 Horas de Pura Energía, de otro lado, no se realiza CHEC Cumple, porque estaba prevista su ejecución para inicios del año 2020 y con el tema de la Pandemia, hubo que suspenderlo.
2020	0	0	0	Para el año 2020, se tenía proyectado dar continuidad con la Estrategia de Diálogo "Hablando Claro" sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria producida por el COVID - 19 y con el fin de procurar todas las medidas preventivas instauradas por el Gobierno Nacional, la empresa decidió suspender para el año 2020, todas las acciones derivadas de la Estrategia.
2021	1.102	760	52%	A partir del año 2021, participan 2 voceros representantes por mesa zonal en el espacio Hablando Claro con el Gerente. Adicionalmente en las Mesas Zonales, se ajusta el proceso metodológico pasando de impactar a comunidad general a líderes - voceros CHEC.
TOTAL	24.344	10.307	N/A	N/A

Datos Anuales Estrategia de Diálogo

La participación de la comunidad en la estrategia de diálogo, ha presentado una serie de variaciones que se vinculan directamente a cada uno de los momentos que comprende la estrategia, como a las modificaciones metodológicas implementadas a lo largo del proceso.

Formatos Evaluativos

- **Hablando Claro
con el gerente 2023**
- **CHEC Cumple
2022**
- **Mesas Zonales y
Hablando Claro Gerente**

APROBADO