

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 2021

Fecha publicación: 14 de mayo 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 30 de abril 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 | 33% | Durante el primer trimestre 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/anticorrupti%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 | 33% | Se realizó la primera reunión de seguimiento a posibles cambios en los riesgos de corrupción de acuerdo con la gestión del comité de ética y el trámite de incidentes reportados a través de Contacto transparente. Se concluye que no hay evidencia de la necesidad de actualizar la matriz de riesgos de corrupción de CHEC con lo que se ha analizado a la fecha. |
| 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 | 33% | El seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, se efectuará con 2 enfoques: 1. En el plan de auditoría se encuentra incluido realizar un trabajo de aseguramiento ID 2709 de 20 días, donde se incluirá en el alcance el tema de riesgos de corrupción. 2. Los trabajos que han sido terminados y que se encuentran en ejecución donde se incluyó la evaluación del riesgo de corrupción, son los siguientes: Atención incidentes notificados por el sindicato: Se calificó como bajo-moderado (matriz final) Petición daño equipo eléctrico: En ejecución Gestión cartera: en ejecución |
| | 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% | Se encuentra incluido dentro del plan de trabajo de auditoría 2021, un trabajo de aseguramiento para la realización de los seguimientos cuatrimestrales al PAAC, con corte a diciembre de 2020 y abril y agosto de 2021. El 18 de enero de 2021 se publica el último seguimiento cuatrimestral del PAAC 2020 en la página web de la organización: https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupti%C3%B3n |

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 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 | 60% | Se diseñó del plan comunicación del informe de sostenibilidad 2020 para ser ejecutado en 2021. Se ejecutaron algunas acciones del plan de comunicación como: -entrega de separata impresa en asamblea de accionistas -rueda de prensa con gerente y otros directivos -entrega separata impresa en rueda de prensa -agenda de medios (entrevistas) del gerente con algunos medios -difusión en boletín interno masivo y en redes sociales tanto de la imagen general con código QR y link del informe, como de tips clave del informe. -publicación en factura de energía. -publicación revistas, periódicos y medios digitales de caldas y risaralda. - Presentaciones gerente en gremios (fenalco caldas - fenalco risaralda, pendiente 20 de mayo andi caldas) |
| 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% | Se encuentra pendiente realizar mesa de trabajo con los responsables para conversar sobre el plan de trabajo y definir cronograma y responsabilidades. |
| 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 30 de abril 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 | 10% | Se construye matriz con las funcionalidades que actualmente tiene el CHATBOT LUCY y las que se esperan incorporar, entre ellas, que a través de la herramienta se presenten PQR y deje de ser un direccionador. En la matriz se identificaron funcionalidades exprés, las cuales se están incorporando en la herramienta de manera prioritaria, para luego abordar el tema puntual. |
| | 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 | 25% | El 29 de abril se entrega por parte de la Universidad INFOFACTURA en ambiente de producción. A partir de ese momento se programan entregas al contact center y soporte clientes (13 de mayo) y está pendiente que los líderes de canales brinden un espacio para entregar la herramienta. |
| | 2.3. | Fortalecimiento de la APP CHEC clientes | Implementación de mejoras a la APP para facilitar la autogestión de los clientes | 25% | El 10-03-2021 se realizan pruebas para implementar la APP en dispositivos móviles con sistema operativo iOS, las cuales son satisfactorias. Se crea requerimiento al proveedor del sistema de información para implementación. |

| | | | | | |
|--|------|---|--|-----|---|
| 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 | 25% | Se inician las retroalimentaciones vía correo electrónico a los asistentes sobre los cuales se les encuentran oportunidades de mejora en el trámite de una reclamación que ha sido objeto de recurso de ley, con el fin de minimizar riesgos de Silencio Administrativo Positivo e identificar aspectos por mejorar susceptibles de capacitación. Una vez se tenga el consolidado de los meses evaluados, se emitirá el respectivo informe por asistente, localidad y clase de error (de forma o de fondo). |
| 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 | 40% | Se tienen jornadas virtuales de aseguramiento a la operación de las localidades. Actividades de verificación de cambios de uso, de estrato, pre conciliaciones, ajustes de lectura, ingreso de fichas catastrales. La actividad se hace por localidades y de manera periódica. |
| | 4.2. | Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR | Realizarse al menos una verificación al mes | 30% | De acuerdo al procedimiento y la metodología definida, se realizó un auto-aseguramiento en relación con las peticiones, quejas y reclamos tramitados en Soporte Clientes. Del resultado, se escogieron aquellos contestados por cada una de las personas que responden PQR's en el equipo de trabajo de Soporte Clientes. |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. | Realizar seguimiento trimestral al plan comercial | Seguimientos realizados | 25% | Se realiza el seguimiento al primer trimestre del plan comercial, evidenciando los avances en las diferentes iniciativas. |

| 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 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 | 20% | Se avanza en la asignación de tareas para trabajar desde los diferentes procesos los pendientes de gobierno digital. Se trabaja sobre componentes de información y se hacen ajustes sobre los activos de información. |
| | 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. | 10% | Se identifica por parte del responsable de la actividad que los instrumentos de datos abiertos están funcionando y actualizándose de acuerdo a lo sugerido, y sugiere avanzar en la implementación de otros flujos de datos abiertos para automatizar la información en el portal. Este tema está en proceso de revisión. |
| | 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% | Durante el mes de marzo, la mesa de trabajo ITA, integrada por profesionales de Asuntos Legales y Secretaría General, Soporte Clientes, Gestión Documental, Comunicaciones, Gestión Operativa y Auditoría, hizo la revisión de la Resolución 1519/2020 de MinTic y, en particular, sobre el anexo 2, el cual establece los lineamientos de estandarización del esquema de publicación de información, con plazo de implementación al 31 de marzo de 2021. Por parte de la mesa de trabajo, se estableció un cronograma con los compromisos y los respectivos responsables. Además, se reajustó la estructura del esquema de publicación de información de CHEC y de la sección de "Transparencia" que se encuentra publicada en la página WEB. 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. |
| | 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. |
| 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 | 50% | Se actualizó el Esquema de publicación de información de acuerdo a lo requerido por la Resolución 1519 de 2020, teniendo en cuenta la estructura que se indicaba en dicha resolución, igualmente, los responsables revisaron y actualizaron la información publicada a su cargo, y, comunicaciones rediseñó y actualizó el sitio en la página WEB https://www.chec.com.co/Home/Transparencia |
| 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 | 50% | A la fecha las solicitudes de información pública se encuentran actualizadas para el período julio - diciembre de 2020. La información se publica semestralmente, por lo que la misma tendra una nueva actualización con el período enero - junio 2021 https://www.chec.com.co/informe-acceso-informaci%C3%B3n-publica |

| Componente 6: Otras iniciativas | | | | | |
|---|-------------|---|-------------------------------------|--|---|
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 30 de abril 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 | 5% | Por lineamiento de EPM, la medición de clima ético para todas las filiales de energía se realizará en el segundo semestre de 2021. |
| | 1.2. | Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción | Documento diagnóstico | 10% | Actualmente se está realizando el estudio de mercado asociado al proceso de contratación para la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción, alineado con la ISO 37001. |

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