

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: Segundo cuatrimestre con corte a 31 de agosto de 2022

Fecha publicación: 14 de septiembre de 2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto 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	66%	Al segundo 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	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
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	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	35%	Dado el primer seguimiento cuatrimestral a riesgos y oportunidades, se hace la verificación y acompañamiento a los procesos frente a los escenarios de Fraude, Corrupción y Soborno, evidenciando que los responsables y conocedores de los procesos realizan ajustes en la descripción de escenarios de riesgos, calificación de controles y en la evaluación de probabilidad y consecuencia. También se dejan observaciones a quienes presentan falencias en la documentación de controles y algunos que aún no seleccionan un nombre correo dentro del SGI en la plantilla de identificación de riesgos. Adicional a esto se viene trabajando con la firma PROXIMA con la cual se adelantan acciones para apalancar el programa de transparencia y ética que nos ayudara a impactar los riesgos de fraude, corrupción y soborno junto con temas de cumplimiento.
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 2022, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	65%	Durante el segundo cuatrimestre del año 2022 se ejecutaron los siguientes trabajos en los cuales se evidenció la posible materialización del riesgo de fraude: 220209 - Activos fijos y devolutivos en los negocios - En ejecución, riesgos en evaluación fraude y corrupción 220280 – Trabajos a Terceros Los informes emitidos por Auditoría con los resultados obtenidos, fueron enviados al ET Procesos Laborales para que iniciara las investigaciones correspondientes.
	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	66%	Dentro del plazo definido en la ley, se realizó el primer seguimiento a la implementación del PAAC 2022. El informe de seguimiento fue publicado en la fecha en la página web de CHEC: https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupti%C3%B3n/Informes-de-Seguimiento-PAAC

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

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2022
Subcomponente 1 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%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas.	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.

Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	80%	<p>Como parte de nuestra estrategia de relacionamiento con el grupo de interés Estado, los días 9 y 13 de mayo de 2022 se llevaron a cabo las reuniones con los alcaldes y representantes de administraciones municipales de los departamentos de Caldas y Risaralda respectivamente, en las cuales se socializó con los asistentes el Informe de Sostenibilidad de la empresa, que contiene los principales resultados económicos, sociales y ambientales de CHEC.</p> <p>En este espacio también se presentaron temas de interés particular para este grupo de interés como alumbrado público, facturación y recaudo de la tasa de aseo, acciones sociales en los municipios. Así mismo se realizó el lanzamiento del concurso de Alumbrado Navideño.</p>
	2.3.	Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	80%	<p>Durante el 2022, CHEC ha desplegado diferentes espacios de conversación con los trabajadores, con el objetivo de poner en asuntos significativos para el relacionamiento entre CHEC y trabajadores.</p> <p>Se ha realizado conversatorio con Gerente de EPM Conversatorio de la Firma de la Convención Colectiva de Trabajo Encuentro de Jefes y Coordinadores Jornadas de Comunicación con Gente CHEC Se ha promovido la estrategia de Grupos Primarios con Gente CHEC</p>
Subcomponente 3 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	100%	Se ejecutaron todas las acciones del plan de comunicación del informe de sostenibilidad en los diferentes medios internos y externos de CHEC.
	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	40%	Se da inicio al proceso de Formación a Voceros, con el taller; "EL ROL DEL LIDER COMUNITARIO EN EL CONTROL CIUDADANO PARA EL EJERCICIO DE LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA" donde se busca fortalecer el rol del voceros en temas relacionados con la participación ciudadana, veeduría ciudadana y control social, se espera realizar 30 talleres con los líderes de Caldas y Risaralda, este proceso inicio el pasado 9 de agosto de 2022, a la fecha se han realizado 9 talleres, pero han participado 24 sectores, entre municipios, corregimientos, veredas donde se han realizado las mesas zonales, a estos espacios se invita a los voceros representantes de las mesas zonales y a líderes destacados (veedores ambientales, de salud, sociales, personeros, representantes de organizaciones sociales, jóvenes representantes estudiantiles), de los sitios que visitamos, quienes han encontrado en este espacio una oportunidad de reflexionar, frente al rol que desarrollan en sus comunidades y las acciones de mejora que pueden incorporar en ese ejercicio que realizan en el día a día, tanto desde lo personal como desde lo comunitario, se tiene una cobertura hasta el día de hoy de 154 líderes impactados.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar procesos de evaluación a las jornadas de formación con voceros	Seguimiento a evaluaciones	60%	Se viene adelantando el proceso de CHEC Cumple, que esta asociado a la rendición de cuentas, de las solicitudes que realizaron las comunidades que participaron de la estrategia de diálogo - momento 1: mesas zonales en el año 2021, hasta la fecha se han ejecutado los encuentros de la zona Suroccidente el pasado 10 y 11 de junio, Zona Norte: 29 y 30 de julio, Zona Sur: 26 y 27 de agosto, esta pendiente por ejecutar la zona Oriente y Centro, la cual esta prevista para el mes de octubre.



Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2022	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2022	Plan comercial	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
	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.	70%	Además de las acciones adelantadas en el primer cuatrimestre, al 06 de mayo de 2022 se hace entrega de un primer prototipo de funcionamiento del IVR de daños y se encuentra actualmente en ajuste y pruebas.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	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 página 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. 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	30%	- Se ha estabilizado la funcionalidad Financiación a través de Lucy Web, Lucy Whatsapp y Lucy Telegram, permitiendo a los usuarios realizar sus financiaciones a través de estos canales. - Se realizaron acompañamientos a Sentry, para que incluyan la Financiación como otra funcionalidad en los módulos de autoatención de los canales presenciales. Este desarrollo está en proceso. - Se finalizó el desarrollo de la funcionalidad Infofactura en Lucy, la cual se encuentra en la fase de pruebas y validación. - Se inició el desarrollo del Voicebot (Bot de voz) para autogestión telefónica, iniciando con la funcionalidad de consulta y reporte de daños de energía. Este desarrollo está en proceso.
Subcomponente 3 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"	70%	El 03 de agosto inicia la ejecución del cronograma para la iniciativa Soporte Contigo, en el cual se definieron 15 grupos, donde están incluidos la totalidad de asistentes comerciales y profesionales del canal presencial. Actualmente se ha realizado la actividad en 12 grupos. En cada una de las jornadas se están realizando actividades definidas conforme a los resultados arrojados en la encuesta SOPORTE CONTIGO realizada en enero de 2022. Culminadas las actividades en todos los grupos, se definirá un nuevo plan de acción de la información levantada.
	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.	60%	Se hacen seguimientos a las diferentes actividades operadas desde las Localidades del Canal Presencial. Entre las verificaciones se tienen análisis y gestiones a: 1. Revisión a cuentas oficiales para determinar si todas cumplen condiciones de usos oficial o no. Algunas se dejen sin modificar y otras se ajustan en el sistema SAC. Se adjunta archivo. 2. De manera permanente se hace seguimiento a solicitudes pendientes para cada localidad con el propósito de dar alertas en vencimientos del día o cercanos. Se adjunta modelo a lo generado cada día. 3. Se comparte información que sirve de material de consulta que permita operar los procesos y procedimientos de manera segura y ajustadas a políticas y reglas de negocio de Empresa.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	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.	60%	Se hacen seguimientos a las diferentes actividades operadas desde las Localidades del Canal Presencial. Entre las verificaciones se tienen análisis y gestiones a: 1. Revisión a cuentas oficiales para determinar si todas cumplen condiciones de usos oficial o no. Algunas se dejen sin modificar y otras se ajustan en el sistema SAC. Se adjunta archivo. 2. De manera permanente se hace seguimiento a solicitudes pendientes para cada localidad con el propósito de dar alertas en vencimientos del día o cercanos. Se adjunta modelo a lo generado cada día. 3. Se comparte información que sirve de material de consulta que permita operar los procesos y procedimientos de manera segura y ajustadas a políticas y reglas de negocio de Empresa.
	4.2.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	70%	Dentro del equipo de trabajo de Soporte Clientes para este seguimiento, se han efectuado 6 auto aseguramientos a las respuestas entregadas dando atención a las PQRs de los clientes y en los canales presenciales 4. Con este ejercicio se garantiza tener control y seguimiento a las decisiones que estamos emitiendo, velando por que las mismas se den dentro del termino legal establecido para ello, atendiendo en su integralidad la solicitud del cliente y publicitándola correctamente. Como conclusión de estos ejercicios, se identifica una adecuada atención de los mismos, compromiso por parte de los asistente en el adecuado desarrollo de esta actividad y total apertura ante las oportunidades de mejora que se identifican durante los seguimientos.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	50%	Se realiza seguimiento al 2 trimestre del plan comercial dejando documentado en archivo adjunto. Se cuenta con todas las evidencias del cumplimiento a la fecha de todas las iniciativas planteadas. 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 31 de agosto de 2022
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	71% Se realizó la migración de todos los lineamientos de gobierno digital de la versión 1.0 a la versión 2.0 construyendo el tablero de control a la herramienta de seguimiento de sharepoint. Se construyó el tablero de control que consolida el indicador de gobierno digital a la versión 2.0, en la versión 1.0 se tenía un avance del 94 % al pasar a la versión 2.0 el avance se encuentra en el 71.08%.
	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.	60% Se avanza en la gestión de tarifas para la publicación de información en el portal de datos abiertos.
	1.3.	Realizar acompañamiento al autodiagnóstico del índice de Transparencia Activa ITA	Resultados	60% Al 31 de agosto de 2022 no se había recibido requerimiento de la Procuraduría General de la Nación para el diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Terminar la revisión y 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	65% 11 de junio se define la incorporación de la 080 en el Sistema de Gestión de Información dentro del proyecto Gestión de ACTIVOS, como activo de información. Definición con Mónica Rosa López, Lina Marcela Velásquez, Paula Cardona & Martin Aristizabal. Se realiza el taller Taller PTEE programa de Transparencia y Ética Empresarial Tiempo requerido: 120 minutos Pilar Salazar Henao – Sandra Raquel Forero – Firma PROXIMA En el cual se identifican los manuales de la 080 como ingredientes de la receta de implementación del programa Se reduce el seguimiento a 65% que evidencia el avance real de la actividad.
	2.2.	Generar trazabilidad y integración en la autorizaciones para el tratamiento de datos personales en en todos los sistemas donde CHEC maneja y gestiona información de los usuarios	Integración y trazabilidad desarrollada	95% A la fecha se encuentra desplegado en ambiente productivo el sistema de Gestión de Autorización de datos personales al igual que la API para registro externo de las autorizaciones. El portal se encuentra en la dirección: https://autdatos.chec.com.co . Falta un último paso y es que la API sea expuesta a Internet por EPM luego del análisis de vulnerabilidades.
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	100% Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el primer informe de seguimiento.
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.	Terminar ejecución del convenio con ASORCAL	100% Como se indicó en el informe de seguimiento del primer cuatrimestre, el convenio se cerró el 10 de marzo de 2022, cumpliendo con la meta de la actividad. Estamos a la espera de terminar Ley de Garantías para tratar de adelantar nuevo convenio con ASORCAL en procura de impulsar aún más la diversidad e inclusión en CHEC.
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 número de peticiones de información pública, así mismo, el número de solicitudes en las que se negó el acceso	100% Se encuentra publicado el informe con corte al mes de junio de 2022: https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Solicitudes_Informacion_Publica_Ene_Jun_2022.xlsx?ver=JSohywROpdcAkNDaHRhulA%3d%3d
	5.2.	Realizar medición del Índice de Transparencia Empresarial realizado por la Corporación Transparencia por Colombia	Análisis de informe de medición	65% El 29 de agosto de 2022 se recibieron los resultados preliminares de la Medición de Transparencia Empresarial (MTE) 2022. De conformidad con la metodología, nos encontramos en la etapa de réplica, en la cual la empresa puede revisar en detalle sus resultados y de acuerdo a los lineamientos contemplados en el Documento Guía para la Réplica, presentar inquietudes, comentarios y requerimientos de rectificación. Esta etapa está contemplada a partir de la recepción de los resultados preliminares hasta el 23 de septiembre de 2022.

Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2022
	1.1.	Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)	Resultado y análisis de la medición	10% El 31 de agosto se envió mensaje a la Unidad de Cumplimiento de EPM para informar que la medición de clima ético se tiene planeado realizarla en CHEC en el mes de octubre.

	1.2.	Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción	Documento diagnóstico	70%	<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. Durante el segundo cuatrimestre de 2022 se recibieron los siguientes entregables por parte de la firma consultora:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Diagnóstico e identificación de brechas *Ajustes reglamento Comité de Gerencia *Ajustes reglamento Comité de Ética *Ajustes reglamento Junta Directiva *Perfil gestor de lo ético *Ajustes medición clima ético
	1.3.	Realizar talleres a los equipos de trabajo en temas de control interno, ética y conflicto de intereses	Asistencia a las jornadas de los equipos de trabajo	50%	<p>Entre junio y julio de 2022 se realizaron los siguientes talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Mecánico - Junio 2 Pequeñas Centrales - Junio 8 Expansión y reposición redes - Julio 18 Mantenimiento Subestaciones - Julio 19 Comercial T&D - Julio 25 <p>A partir del mes de septiembre, la sensibilización en torno a la conciencia ética se continuará realizando en el marco de los reentrenamientos técnicos a los equipos de trabajo, en un espacio diseñado para reflexionar sobre los dilemas éticos cotidianos de cada equipo.</p>

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