chec
la vida nos mueve
Grupo·epm
Transparencia y
anticorrupción

TRANSPARENCIA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Apertura de información

Las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

GRI | 103-1

De acuerdo con lo publicado por Transparencia por Colombia en el documento "ASI SE MUEVE LA CORRUPCIÓN Radiografía de los hechos de corrupción en Colombia", entre el 2016 y el 2020 se presentaron 967 hechos de corrupción reportados en prensa en el país, de los cuales el 19%, es decir 188 casos están asociados a la corrupción privada el restante 81% en diferentes tipos de corrupción en el sector público:

"La Corrupción Privada se define como un abuso de poder o de confianza que parte de actores representantes del sector privado generando un detrimento del interés general. El sector privado es definido por Transparencia Internacional como cualquier empresa, institución o propietario que no esté controlado por el sector público (Transparency International, 2021a). En ese sentido, este tipo de corrupción puede darse dentro de una empresa, entre miembros del sector privado, en relación con entidades públicas, involucrar a organizaciones sin ánimo de lucro, entre otros. Además, puede incluir prácticas como el soborno, la competencia desleal, el contrabando, el lavado de activos o la evasión de impuestos" (Corporación Transparencia por Colombia, 2021) [1]

En este sentido, la transparencia en la gestión, no sólo en las entidades públicas, sino en todas las instituciones y actores de la sociedad, incluyendo los privados, cobra cada vez más relevancia para lograr el desarrollo de los territorios y en general del desarrollo humano sostenible, ya que los hechos de corrupción generan daños en la gobernanza de los países, en la prestación de servicios públicos y en general obstaculiza el ejercicio de las funciones del estado y de las empresas en la generación de bienestar de la sociedad.

[1] Corporación Transparencia por Colombia; "ASI SE MUEVE LA CORRUPCIÓN Radiografía de los hechos de corrupción en Colombia"; 2021, pg 26.

CHEC comprometida con aportar en el logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como parte fundamental de su Direccionamiento estratégico, reconoce la gestión de la transparencia y anticorrupción como un tema relevante para el logro del su propósito "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"; por lo que en un ejercicio interdisciplinario viene generando conexiones entre diferentes compromisos legales y voluntarios que ha venido adoptando como empresa prestadora de servicios públicos domiciliares y como filial del grupo epm; desarrollando así diferentes políticas, programas, planes y mediciones que se informan a sus grupos de interés en el presente documento, y que tiene por objetivo mitigar los riesgos de corrupción que han sido identificados para la empresa.

Es así que la transparencia en el ámbito empresarial se convierte en un tema material y se traduce en un esfuerzo y en un compromiso deliberado por generar entornos de confianza, en el que promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta y la participación de todos los grupos de interés, entregando información útil y relevantes, así como dando a conocer sus políticas y actuaciones que guían sus operaciones y consolidan su actuar responsable ante la sociedad. A su vez la transparencia se convierte en un aspecto de gestión conjunto y transversal en la organización que fortalece el desarrollo de acciones para la rendición de cuentas fortaleciendo la participación e inclusión de los grupos de interés. Así mismo, permite que los diferentes actores de la sociedad y otras empresas aprendan y adopten buenas prácticas que fortalezcan el control social.

Por lo anterior, las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés. A su vez, CHEC reconoce que llevar a cabo sus operaciones en un marco de transparencia

y cero corrupciones es un elemento clave para aportar al desarrollo y bienestar de sus grupos de interés y de los territorios donde hace presencia; es por esto que el compromiso organizacional con la transparencia y la anticorrupción son la base de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial y son factores de gestión fundaméntales para el logro del propósito y el aporte a la sostenibilidad.

GRI | 103-2

Compromisos Empresariales en Materia de Transparencia y Anticorrupción

Los compromisos empresariales de CHEC con la Transparencia se ven reflejados en los diferentes elementos que se tienen planteados en el direccionamiento estratégico de CHEC, se evidencia su compromiso con la transparencia definiéndola como un valor y como uno de los énfasis en su objetivo de "Armonizar las relaciones con los grupos de interés externos"; haciendo que la transparencia en la gestión sea un habilitador para el logro de la sostenibilidad y de los resultados propuestos.

Para la empresa abrir espacios e implementar mecanismos que permitan la comunicación, el dialogo y la rendición de cuentas, fortalece la toma de decisiones empresariales en los ámbitos social, ambiental y económico; además, poner a disposición dichos mecanismos y espacios facilitan la interacción con la empresa aportan a la disminución de costos, fortalecen la reputación empresarial y mantener relaciones de confianza con todos los grupos de interés

Por tal razón, realizamos la gestión empresarial en el marco de los compromisos con:

- Normatividad colombiana.
- Direccionamiento Estratégico CHEC – Grupo EPM.
- Sistema de Control Interno (SCI)

Políticas Empresariales

- Política de Gestión Integral CHEC
- Política de Ambiental y de RSE
- Política de DDHH
- Política de Gestión del Talento Humano CHEC
- Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas (P&C) CHEC
- Política de Comunicaciones
- Política de Cero Tolerancia al Fraude, la corrupción y el soborno
- Política de Tratamiento de datos personales
- Política de Revelación de Información
- Política de Gestión Integral del Riesgo
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas

Código de conducta de proveedores y contratistas Grupo EPM

Compromisos Voluntarios

- Principios Pacto Global - ONU
- Acuerdo por la sostenibilidad Andesco
- Compromiso sectorial Acción Colectiva
- Hacia la Integridad - UNODC
- Pacto por la integridad y la lucha contra la corrupción - Secretaría de Transparencia y la Vicepresidencia de la República
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Asuntos a Reportar:

- Aspectos Destacados de la Gestión
- Análisis de Riesgos
- Generación de Capacidades Internas para la Gestión
- Gestión del Componente Reglas Claras
- Gestión del Componente Apertura
- Gestión del Componente Diálogo
- Gestión del Componente Control
- Cumplimiento de la Normatividad CHEC
- Gestión Regulatoria CHEC
- Evaluación
- Mecanismo de Denuncia
- Procesos Empresariales que Soportan la Gestión

ASPECTOS DESTACADOS DE LA GESTIÓN

Reto(s) 2021	Resultado(s)
Ejecutar el 100% de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), obteniendo un avance del 98% en su implementación	Se logra un avance acumulado del 99% en la ejecución de las diferentes actividades y estrategias planteadas en el PAAC 2021. Se realiza una modificación por aplazamiento de actividades, el cual fue publicado con su justificación en la página web de la empresa.
Reto(s) 2022	
Diseñar e implementar el 100% del Plan Integrado de Gestión Ética 2022	
Ejecución del 98% de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) 2022	
Adelantar la medición del Índice de Transparencia Empresarial logrando un resultado de 98 puntos.	

Principales Logros/resultados 2021

- Se logra un avance acumulado del 99% en la ejecución de las diferentes actividades y estrategias planteadas en el PAAC 2021.
- Durante el 2021 se realizaron diversas estrategias de comunicación, formación y sensibilización que tuvieron foco en la generación de conciencia ética, la socialización del marco de actuación ético, la declaración de transparencia y conflicto de Intereses, la gestión anticorrupción y el reporte de comportamientos indebidos a través de la línea ética Contacto Transparente.
- La conversación sobre la conciencia y la reflexión ética se incorporó en las sesiones de redes colaborativas, contando con la participación de 202 trabajadores desde nivel directivo hasta asistencial. Además, se fomentó a través de la participación en foros y charlas de ética liderados por el grupo EPM, la Acción Colectiva y otros proveedores externos.
- Se realizó un trabajo colaborativo entre varias áreas para realizar un taller que permitió articular las acciones que se realizan en relación con la gestión ética y la gestión de cumplimiento alrededor de los componentes del Sistema de Control Interno. Se impactaron 56 trabajadores.
- Se realizaron por primera vez las Jornadas de la Integridad, entre el 18 de noviembre y el 13 de diciembre, haciendo énfasis en un valor corporativo por semana, mediante estrategias comunicativas y lúdico-pedagógicas, dirigidas tanto a los trabajadores en su sede de trabajo como a sus familias en los encuentros navideños, en las que se reforzaron temas asociados a valores, principios, línea ética y demás temas que comparten un fundamento ético.
- Se realizó encuesta de clima ético contando con la participación de 511 trabajadores (46% de la planta de personal a la fecha de la aplicación), pudiendo identificar oportunidades de mejora que se incorporarán en el Plan Integrado de Gestión Ética 2022.
- CHEC participó en el estudio "Impacto de los entornos virtuales de trabajo sobre la creatividad y el comportamiento ético dentro del sector eléctrico colombiano", promovido al interior de la Acción Colectiva, contando con la participación de 203 trabajadores. Se está a la espera de los resultados.
- Se finalizó trámite contractual para Implementar el Programa de Cumplimiento Anticorrupción, cumpliendo con los requerimientos de la ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno), el cual se ejecutará durante el 2022.
- En torno a la implementación de la iniciativa de Diversidad, la cual se fundamenta en la política de DDHH y el valor calidez, se realizaron estrategias de comunicación masiva y de formación y sensibilización que impactaron 136 trabajadores.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Se realiza una modificación por aplazamiento de actividades de acuerdo con los establecido en la "Guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2", el cual fue publicado con su justificación en la página web de la empresa. Las principales dificultades que se presentaron y llevaron a la modificación se debieron a: 1. inconvenientes en la contratación de proveedores para realizar un diagnóstico del programa anticorrupción para generar acciones de mejora continua en el actualmente implementado. 2. Cambios derivados en el trámite de conexiones del servicio por la expedición y adopción de la Resolución CREG 075 de 2021, lo cual, generó cambios en las racionalizaciones previstas en éste trámite en el componente 2.

GRI | 205-1

ANÁLISIS DE RIESGOS

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.

Gestión de riesgos en la corrupción.

En la vigencia 2021, se contemplaron los riesgos inherentes a cumplimiento a saber: fraude, corrupción, financiación del terrorismo y lavado de activos. Se hizo el análisis, identificación, calificación y valoración en los procesos expuestos a dicho riesgo en la organización y en los riesgos de empresa (estratégicos). También se adoptó en CHEC nueva metodología de gestión de riesgos, que generó mayores claridades para la identificación y evaluación de riesgos de corrupción tanto en procesos como a nivel estratégico.

Calificación de riesgo CHEC en fraude y corrupción 2021. (Matriz de riesgos de corrupción):

Para el año 2021, en el proceso de identificación, evaluación y gestión de los riesgos de corrupción de la matriz de empresa, se tuvo en cuenta el resultado del análisis realizado previamente con líderes de los diferentes equipos de trabajo de CHEC, los cuales se invitaron a participar en 5 sesiones de trabajo, para el análisis de los riesgos desde la perspectiva de los procesos en que participan. También se realizó un mapeo de controles existentes y del lenguaje utilizado para facilitar la comprensión de la misma. Adicionalmente, para el análisis de riesgos de corrupción con Desarrollo Humano y Organizacional se tuvieron en cuenta los dilemas éticos que han sido identificados en los diferentes talleres que se han desarrollado en el marco del Plan Integrado de Gestión Ética de CHEC y la medición de clima ético.

Calificación de riesgo CHEC en Corrupción

Los riesgos que se identifican en CHEC son:

Código del riesgo	Nombre de riesgo	Nivel de Riesgo 2021
R1	Uso inadecuado de los activos	Tolerable
R2	Concusión	Tolerable
R3	Nepotismo	Aceptable
R4	Soborno / Cohecho	Aceptable
R5	Clientelismo	Aceptable
R6	Tráfico de influencias	Tolerable
R7	Abuso del poder/ autoridad	Aceptable
R8	Colusión	Aceptable
R9	Extorsión	Aceptable
R10	Malversación de fondos	Tolerable
R11	Uso indebido de la información	Tolerable
R12	Conflicto de intereses	Tolerable
R13	Abuso de responsabilidades o funciones	Tolerable

Es importante tener en cuenta que a los escenarios de riesgos identificados se les asigna una probabilidad de ocurrencia y unas posibles consecuencias, lo cual no implica que hayan sido eventos materializados, o que alguno de estos riesgos se estén presentando en la empresa.

Porcentaje y Número Total de Unidades de Negocio Analizadas con Respecto a Riesgos Relacionados con la Corrupción

Número y porcentaje total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

Indicador	Unidad	2019	2020	2021
Número de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción.	Número	64	64	63
Porcentaje de centros que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción	Porcentaje	100%	100%	100%

GRI | 205-2

GENERACIÓN DE CAPACIDADES INTERNAS PARA LA GESTIÓN

Para la generación de capacidades en la gestión de la transparencia y anticorrupción se han venido realizando diferentes estrategias de comunicación, formación y sensibilización, que además se integran con diferentes temas como la diversidad, los DDHH, la protección de datos personas, entre otros relacionados que van surgiendo en el día a día de la organización y comparten un fundamento ético. Estas estrategias año a tras año se van mejorando y reinventando con el fin de generar conocimiento y propiciar espacios de reflexión que permitan que la actuación de CHEC esté mediada por los principios y valores empresariales.

Es de resaltar que las estrategias de capacitación, sensibilización y comunicación que se realizan en el marco del plan de gestión ética siempre tienen como fundamento las declaraciones contenidas en el direccionamiento estratégico, así como en el conjunto de herramientas establecidas por la empresa para la gestión ética (Manuales, Códigos, Reglamento Interno de Trabajo, compromisos voluntarios, estándares e indicadores, entre otros).

Estos espacios los hemos categorizado de acuerdo con el objetivo con el que se realizan, así:

Estrategias de Formación y sensibilización

Asociado al desarrollo de talleres y procesos de capacitación presenciales y virtuales para el fortalecimiento de la gestión de la transparencia en los diferentes procesos y actividades de la organización, vinculando a Gente CHEC de los diferentes niveles de la organización; así como a proveedores y contratistas. Dichas actividades formativas giran en torno a:

Estrategias para la divulgación de las actuaciones, las cuales se asocian con los valores corporativos y se incorporan en el desempeño de los empleados (Gente CHEC), Talleres de sensibilización sobre principios, valores, comportamientos éticos y dilemas éticos, Medición clima ético, Inducción a empleados y contratistas, Análisis de Riesgos de fraude y corrupción en el nivel de empresa y procesos, Gestión de eventos académicos locales y nacionales (Congresos, seminarios, cursos, entre otros), Acompañamiento y gestión sobre manejo de información y aplicación de la ley de protección de datos personales, Estrategias conversacionales con directivos y líderes, Análisis LAFT en procesos de contratación, Cursos institucionales a nivel de Grupo EPM para la gestión del gobierno corporativo, la integridad transparencia y lucha contra la corrupción, entre otros.

Estrategias de formación y sensibilización asuntos éticos y lucha contra la corrupción	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2019	No. Impactados 2020	No. Impactados 2021
Formación y sensibilización en gestión ética (marco de actuación ético y conciencia ética)	Gente CHEC	1 140	938	398*
Formación y sensibilización en gestión anticorrupción	Gente CHEC	29	893**	18
Formación y sensibilización en diversidad	Gente CHEC	64	48	136***
Inducción (sensibilización marco de actuación ético)	Gente CHEC Proveedores y contratistas	161	149	195

Estrategias de formación y sensibilización asuntos éticos y lucha contra la corrupción	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2019	No. Impactados 2020	No. Impactados 2021
Medición clima ético	Gente CHEC	362	286	511
Socialización y aprobación de temas relacionados con direccionamiento estratégico, sostenibilidad, conflicto de Intereses, conducta empresarial, gestión ética, plan anticorrupción, Gobierno Corporativo, DDHH y política de Talento Humano	Dueños	10	30	30
Programa Aprendiendo con Energía (valores para vivir, cultura de legalidad y transparencia, derechos y deberes)	Clientes y usuarios Comunidad Estado	9 187	4 638	14 337
Sensibilización de temas relacionados con gestión anticorrupción, transparencia, DDHH, modelo de gestión ética (evento anual de proveedores, evento CHEC al Día y evento CHEC Forma Región)	Proveedores y contratistas	188	140	140
Total		**11 141**	**7 122**	**15 765**

Notas:

*La disminución del número de impactados en relación con la formación y sensibilización en gestión ética en el 2021 se debe a que no se realizó divulgación del Modelo de Actuaciones, el cual se correlacionaba con los valores corporativos; teniendo en cuenta que se adoptó un nuevo Modelo de Competencias de Grupo EPM.
**El incremento en el número de impactados en relación con la gestión anticorrupción en el año 2020 se debió a la ejecución del curso virtual Integridad transparencia y lucha contra la corrupción de la Vicepresidencia de la República, que fue realizado por 893 trabajadores.

***El incremento del número de impactados en relación con el tema de diversidad en el 2021, se debe al énfasis que se está haciendo en la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género.

Las acciones de formación y sensibilización dirigidas al grupo de interés Gente CHEC están articuladas en el Plan Integrado de Gestión Ética con acciones de comunicación que contribuyen a reforzar el conocimiento y la apropiación del marco de actuación ético.

Estrategias de comunicación

Son estrategias que promueven la transformación, a partir de la reflexión y la relación de la información comunicada con la cotidianidad, con el fin de que se dé una toma de conciencia en la gente CHEC. Dichas estrategias giran en torno a: Mensajes masivos del Gerente, actualizaciones de políticas, códigos, manuales, reglamentos, etc, promoción de canales de acceso a la información, contacto y denuncia, divulgación de resultados de mediciones o encuestas, celebración de fechas y conmemoraciones, así como divulgación de compromisos voluntarios.

Estrategias de comunicación sobre asuntos éticos y lucha contra la corrupción	Grupo de interés impactado	No. Impactados 2019	No. Impactados 2020	No. Impactados 2021
Mensajes masivos en relación con los siguientes temas: Marco de actuación ético, DDHH, diversidad, gestión anticorrupción, conflicto de intereses, LAFT, entre otros con fundamento ético	Gente CHEC Proveedores y contratistas	1 213	1 101	1 256
Jornadas de la Integridad (estrategias lúdico-pedagógicas para sensibilización en marco de actuación ético y línea ética Contacto Transparente)	Gente CHEC (trabajadores y familias)	N.A.	N.A.	2 652
Total		**1 213**	**1 101**	**3 908**

GESTIÓN DEL COMPONENTE REGLAS CLARAS

En este componente se establecen y gestionan el conjunto de normas, valores, principios e indicadores de tipo estratégico adoptados en la actividad empresarial para relacionarse con los grupos de interés en un marco de transparencia y ética.v

MARCO DE ACTUACIÓN ÉTICO

El marco de actuación ético de CHEC se fundamenta en los siguientes principios éticos y valores corporativos que se encuentran en el Código de Ética de Grupo:

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 enmarcada 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 compete en 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 prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Las políticas organizacionales son orientaciones o directrices, emanadas del gobierno corporativo, las cuales buscan aportar al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias definidas por la empresa; a su vez dichas políticas contemplan lineamientos generales que guían el actuar como organización, para la toma de decisiones y la ejecución de acciones. Las políticas organizacionales de CHEC han sido formalizadas, divulgadas y acatadas por todos los miembros de la empresa.

Las políticas organizacionales de CHEC están disponibles para información y consulta de los grupos de interés a través de su página web en el siguiente enlace:

https://www.chec.com.co/Portals/0/normatividad/transparencia/POLITICAS_CHEC.pdf

En materia de transparencia CHEC cuenta con las siguientes políticas que guían y apalancan su gestión:

Política de Gestión Integral

Lineamiento 1 Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con los grupos de interés: La gestión del relacionamiento con los grupos de interés debe basarse en principios de transparencia, corresponsabilidad, respeto y mutuo beneficio, promocionando la participación, de tal manera que se mantengan y se fortalezcan vínculos positivos y relevantes en el tiempo.

Política Cero Tolerancia al Fraude, la Corrupción y el Soborno

EPM comprometida con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y

principios éticos hace manifiesta su posición de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" como una política inquebrantable del quehacer organizacional.
Por lo tanto, adopta la política de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Son lineamientos de ésta política:

- **Actuar de los servidores de EPM:** Compromiso absoluto con una posición de cero tolerancias a los hechos fraudulentos y corruptos.
- **Cultura Ética:** EPM establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- **Relacionamiento Transparente:** EPM genera un ambiente de colaboración mutua y de respeto de los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- **Gestión y Seguimiento**
- **Denuncia:** EPM tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea Ética "Contacto Transparente"

Política de Comunicaciones CHEC

La comunicación en CHEC tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

Política de Protección de Datos Personales CHEC

LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. ESP., (En adelante CHEC) en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de la información personal, expide la política en la que desarrolla los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales de quienes integran y se incluyen en los grupos de interés que se relacionan con la compañía, los cuales están referenciados en su modelo de relacionamiento como: Dueños, Trabajadores, Clientes, Proveedores y Contratistas, Estado, Comunidad, Competidores y Colegas, Líderes de opinión, Medios de comunicación y en general todas las personas de las cuales CHEC tenga información personal; la cual se publica en cumplimiento del artículo 10 del decreto 1377 de 2013.

Ver política completa con los lineamientos en:

https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/ProteccionDatos/Politica_Proteccion_de_Datos_en_Actualizacion.pdf?ver=2020-01-13-162254-000

Política de Revelación de Información

CHEC comprometida con sus grupos de interés, debe divulgar la información relacionada con la prestación directa del servicio de energía eléctrica y reportar la información financiera relevante a EPM en su calidad de matriz, de manera que sea accesible, visible, comprensible, fiable y oportuna, garantizando la reserva y confidencialidad de la información estratégica para la empresa y que involucre la protección de derechos fundamentales de las personas de conformidad con la ley 1712 de 2014 y las normas concordantes.

Son lineamientos de ésta política

1. Ley de transparencia: CHEC debe poner a disposición de sus diferentes grupos de interés, la información sobre sus programas y operaciones relacionadas directamente con la prestación del servicio, lo cual permite fortalecer su participación eficaz en la toma de decisiones, redundando en la prestación de un mejor servicio y garantizando el derecho al acceso de la información pública.

2. Información relevante: CHEC en calidad de filial del Grupo EPM, debe reportar la información relevante a EPM, quien ostenta la calidad de entidad emisora que participa en el Mercado Público de Valores del Mercado Colombiano.

Otras políticas que promueven la transparencia, la ética y la gestión anticorrupción:

- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política de RSE.
- Política de Derechos humanos CHEC.
- Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas.
- Política Ambiental

Promoción de códigos y estándares éticos CHEC

La consulta de los documentos presentados a continuación está disponible para información y consulta de los grupos de interés en idioma español en la página web de la empresa, así mismo, algunos de ellos están disponibles en la intranet de la empresa para información y consulta de los empleados Gente CHEC. Es de aclarar que ninguno de los documentos se entrega de forma física, con el fin de promover actuaciones ambientalmente responsables y para garantizar el control de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad.

http://www.CHEC.com.co/Institucional/quienes-somos/gestion-etica

https://www.chec.com.co/Gesti%C3%B3n-%C3%89tica

Las herramientas de gestión ética con las que cuenta la Empresa son las siguientes:

Código de Ética de Grupo EPM: principios éticos que guían el actuar de los trabajadores, fue adoptado por CHEC el 31 de mayo de 2017 mediante aprobación de Junta Directiva y su lanzamiento se realizó en el año 2017. Las estrategias de capacitación, sensibilización y comunicación que se realizan en el marco del Plan Integrado de Gestión Ética se fundamentan en estos principios y valores.

https://www.chec.com.co/Gesti%C3%B3n-%C3%89tica.

Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM: Contiene las declaraciones de comportamientos éticos que deben inspirar el actuar de los trabajadores tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés. Fue adoptado por CHEC el 15 de agosto de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva. El 23 de abril de 2021 la Junta Directiva aprobó actualización del Manual de acuerdo con los comportamientos éticos contemplados en la Resolución 080 de la CREG, la cual fue difundida mediante mensaje masivo del 9 de junio de 2021.

https://www.chec.com.co/Gesti%C3%B3n-%C3%89tica.

Manual de Dilemas Éticos: Orienta el comportamiento y la toma de decisiones de los trabajadores al momento de enfrentarse ante algún dilema ético y da a conocer a quién se puede acudir en caso de no poder resolverlos por sí mismos y los mecanismos establecidos para reportar actos indebidos. Este manual fue creado en CHEC en el año 2014 y actualizado el 16 de octubre de 2018 con la aprobación del Gerente General.

https://mibitacorachec.epm.com.co/cambio-y-cultura.

Manual para identificar y declarar conflicto de intereses: Proporciona la información necesaria y los procedimientos que permitan a los administradores y trabajadores CHEC conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos. Este manual fue adaptado inicialmente para CHEC a partir del Manual de Conflicto de Intereses de EPM el 18 de abril de 2018 mediante aprobación de Junta Directiva y su última actualización se realizó el 1ero de junio de 2021. En las estrategias de sensibilización y comunicación que se realizan en el marco del Plan Integrado de Gestión Ética se promueve su apropiación.

https://www.CHEC.com.co/Portals/0/normatividad/transparencia/manual_conflicto_de_intereses.pdf

Compromisos voluntarios: Iniciativas mediante las cuales CHEC se compromete con la implementación y fortalecimiento de acciones que fomentan la ética, la transparencia y la gestión anticorrupción.

http://www.CHEC.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales

En el 2021 CHEC hicieron dos nuevos compromisos derivados de la Acción Colectiva "Pacto por la transparencia y ética del sector eléctrico":

- **Hacia la Integridad:** Iniciativa de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNDOC que busca identificar los principales riesgos y mejorar la política de contratación pública en los sectores de energía y salud. CHEC se adhirió el 15 de marzo de 2021.

- **Pacto por la integridad y la lucha contra la corrupción:** Iniciativa de la Secretaría de Transparencia y la Vicepresidencia de la República que fomenta la evaluación de las prácticas de integridad y cumplimiento y la aplicación de mejoras en los mecanismos de prevención y mitigación de hechos de corrupción. CHEC se adhirió el 25 de mayo de 2021.

Contacto Transparente: Mecanismo de reporte o línea ética por medio de la cual cualquier grupo de interés puede reportar actos indebidos asociados a la Empresa.

https://contactotransparente.epm.com.co/?site=3

Indicadores de Trayectoria y Transparencia: Estos indicadores permiten evaluar, entre otros aspectos, la efectividad de las acciones realizadas en pro del fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa.

Nota: La consulta de los documentos mencionados anteriormente se puede realizar en la sección de ética de la Intranet de CHEC en idioma español y algunos de ellos están disponibles en la página web para consulta de grupos de interés externos. Ninguno de los documentos mencionados anteriormente se entrega de forma física a los trabajadores, con el fin de apoyar la iniciativa de menos papel que se viene fomentando hace varios años y para garantizar el control de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad.

http://www.CHEC.com.co/Institucional/quienes-somos/gestion-etica

Carta de trato digno

CHEC, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, y a garantizar a sus clientes y usuarios la atención de sus requerimientos por los medios verbales y escritos. La información completa de la carta de trato digno de CHEC puede ser consultada en:

https://www.chec.com.co/Portals/7/documentos/Chec%20-%20Trato%20digno.pdf

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO CHEC

CHEC en su calidad de empresa del Grupo EPM adopta la definición, según la cual el Grupo EPM entiende el gobierno corporativo como el sistema por el que las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés. El gobierno corporativo es relevante para el Grupo EPM porque permite evidenciar la gestión acorde con la filosofía empresarial, apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los grupos de interés y en la sociedad.

La implementación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el gobierno corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico definido para el grupo empresarial. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.

GRI | 205-2

GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

PAAC - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con el ánimo de plantear estrategias que contribuyan al fortalecimiento y mejora continua de la estrategia anticorrupción en la empresa; de acuerdo con los compromisos, principios u otras iniciativas externas a las que CHEC se encuentra adherido voluntariamente y contribuyendo con el cumplimiento del direccionamiento estratégico de CHEC, se construye el PAAC.

Comité de gerencia	Es el responsable de que sea un instrumento de gestón, le corresponde por dar contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; así como el seguimiento a las acciones planteadas
Gestión operativa planificación y gestión	Consolidación y monitoreo
Áreas responsables de las actividades o componente	Planeación, definición y ejecución de actividades
Auditoria	•Verificación de la elaboración y de la publicación del PAAC. •Seguimiento de actividades.

A continuación, se describen en general las líneas temáticas o focos de trabajo que se tuvieron para la construcción de cada uno de los componentes para el PAAC 2021:

En el componente 1:

- La revisión y mantenimiento de las políticas de CHEC, teniendo en cuenta los resultados de Transparencia empresarial.
- El fortalecimiento en la identificación de riesgos de corrupción de empresa, involucrando los responsables y conocedores de procesos críticos en el ejercicio.
- Evaluación de riesgos de corrupción en los trabajos de Auditoría Interna.

En el componente 2:

- Racionalización de trámites asociados a la conexión del servicio.

En el componente 3:

- La publicación y socialización del Informe de Sostenibilidad 2021
- Generar espacios de conversación y capacitación con los diferentes grupos de interés para fortalecer el dialogo.

En el componente 4:

- La ejecución y seguimiento del plan comercial
- Mejoramiento de los canales de atención
- Jornadas de acompañamiento en la atención de PQR´s, con el fin de realizar seguimiento y actualización normativa y procedimental de acuerdo con la casuística presentada.
- Actualización de carta de trato digno.

En el componente 5:

- Diseño de un plan para la implementación de Gobierno Digital
- Generar estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.
- Sistematización para el seguimiento y gestión de la actualización de los instrumentos del portal de datos abiertos

En el componente 6:

- Medición de clima ético.
- Diseñar e implementar plan de asimilación integrado para la Gestión del clima ético, Derechos humanos y estrategia anticorrupción.

- Realizar un diagnóstico al cumplimiento de los principios de transparencia internacional

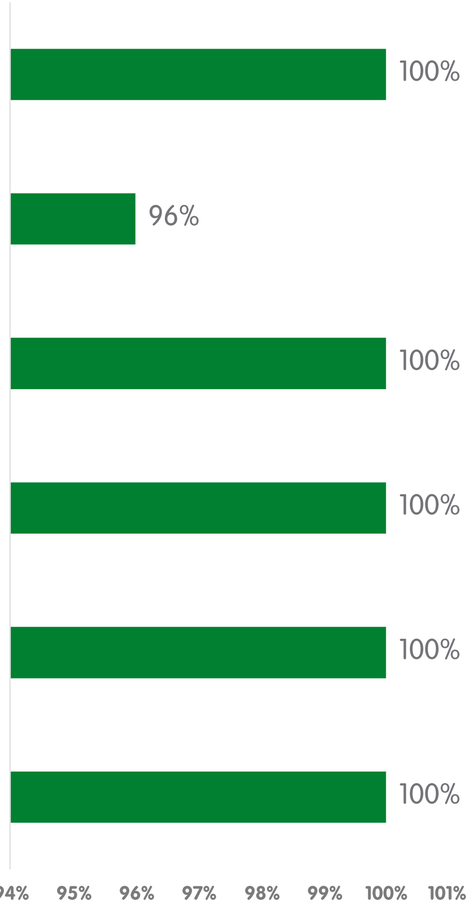
Para consultar las actividades que fueron involucradas en el PAAC 2021 y el seguimiento realizado durante el año a su cumplimiento, dar click en:

https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion

Para conocer en general la gestión y prácticas en transparencia y anticorrupción de CHEC consultar:

https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Transparencia-Anticorrupcion

Gestión del PAAC 2021



- Como resultado de la auditoría de seguimiento se alcanzó una ejecución del PAAC del 99%
- De las 31 actividades programadas 29 alcanzaron una ejecución del 100%, los 2 restantes fueron analizadas con cada uno de los responsables e incluidas en el PAAC 2022, reformulándolas en busca de que se logre el objetivo previsto.

Gestión Anticorrupción en Cadena de suministro

CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas, en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Calidad y Medio Ambiente

- Corrupción y soborno
- Protección de información

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

Ver Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM:

https://www.chec.com.co/Portals/6/Codigo-de-Conducta-Proveedores-y-Contratistas-2018.pdf

CHEC cuenta con una Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas y un código de conducta para proveedores, los cuales se configuran en guías y marcos de actuación para quienes hacen parte de la cadena de suministro.

Para la evaluación y selección de contratistas, en materia social, CHEC toma como referente lo establecido en el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, el cual considera aspectos como:

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Calidad y Medio Ambiente
- Corrupción y soborno
- Protección de información

Dichos aspectos recogen elementos como trabajo decente, trabajo forzado y discriminación, trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento de la normatividad, protección y recuperación del ambiente, corrupción, fraude y soborno, entre otros.

Para determinar los contratos que por su ejecución pueden llegar a tener impactos negativos reales o potenciales en materia social, se tienen en cuenta los contratos de prestación de servicio, obra y consultoría, pues los objetos que en estos se ejecutan, tienen asociada mano de obra la cual puede llegar a verse impactada significativamente de manera positiva o negativa en materia laboral, de derechos humanos y corrupción, y a su vez pueden generar impactos sociales o comunitarios en el área de influencia que para el caso de CHEC corresponde a los departamentos de Caldas y Risaralda. En tal sentido, de este análisis se exceptúan los contratos de compraventa y suministro.

Por tal razón y en el marco de la debida diligencia en la contratación, desde la planeación contractual, se implementan análisis de riesgos económicos, laborales, sociales, ambientales y de corrupción que determinan la viabilidad y los controles a implementar en los procesos de contratación. Posteriormente en las condiciones para contratar se establecen cláusulas asociadas al cumplimento de la normatividad, políticas organizacionales como lo son la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental de DDHH, anticorrupción, de salud y seguridad en el trabajo, entre otras.

La evaluación de dichos contratos y contratistas, se hace a partir de las acciones de gestoría técnica-administrativa que hacen los trabajadores de CHEC, donde se toma como base el cumplimiento de compromisos legales y contractuales establecidos en la solicitud de ofertas a cargo del contratista, los cuales, en relación con el tema de DDHH, respalda aspectos como: prohibición de mano de obra infantil, remuneración justa y pago oportuno de salarios y prestaciones, libertad de asociación, gestión de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad con el medio ambiente, comportamiento responsable, gestión anticorrupción, entre otras.

Es así que en CHEC, todos los procesos de contratación agotan tres momentos importantes de revisión y evaluación en materia económica, social y ambiental. El primero de ellos se da en el momento en que se construyen las condiciones de contratación donde, a los contratos identificados como de alto riesgo se les hace una revisión exhaustiva por parte de diferentes equipos con el fin de determinar los aspectos que se deben tener en cuenta para mitigar la materialización de riesgos e impactos de tipo legal, ambiental, social y laboral. El segundo momento, se da con la evaluación de las ofertas de los diferentes participantes del proceso de contratación, donde por parte de diferentes áreas se determina el cumplimiento de la normatividad y de los requisitos exigidos previo a la adjudicación del contrato. El tercer momento de revisión es durante el inicio, ejecución y terminación del contrato a través de la gestoría técnica-administrativa la cual es ejercida por un gestor designado al interior de la empresa. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia se reportan como evaluados (excluyendo de esta revisión los de órdenes de compra, compraventa y suministro, por ser contratos de ejecución instantánea).

Para la vigencia 2021, se evaluaron 545 contratistas en materia de DDHH, prácticas laborales, repercusión social e impacto ambiental; los contratistas evaluados representan el 100% de la contratación en 2021 que cumple con los requisitos mencionados anteriormente. En ese sentido, la totalidad de los contratistas con contrato suscrito para la vigencia 2021 se reportan como evaluados.

Gestión de Aspectos Éticos en la Contratación

Otro factor relevante asociada a la contratación y gestión de la cadena de suministro es la incorporación de criterios éticos y de transparencia, pues con ello se contribuye a mejorar la confianza y reputación de los grupos de interés sobre la empresa y el Grupo EPM; y permite responder desde el quehacer de los negocios a expectativas de la sociedad y el estado, generando más valor en términos de desarrollo.

Es así que los aspectos éticos se aseguran a partir de la incorporación de cláusulas en términos de referencia asociadas a contratación responsable y en el desarrollo de las gestorías técnicas-administrativas.

Para la vigencia 2021 CHEC no presenta casos confirmados en los que se haya rescindido o no se haya renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. De otro lado no se presentaron por parte de los gestores técnico-administrativos, casos confirmados de corrupción con contratistas y/o trabajadores en el desarrollo de contratos; ni se aplicaron sanciones o medidas disciplinarias asociadas a tal situación.

Así mismo durante la vigencia se ejecutaron 2.700 consultas en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para asegurar la reputación de CHEC y el normal desarrollo de la actividad contractual de los procesos de compra. Dichas evaluaciones se hacen a todos los proveedores que se presentan a los procesos de contratación, sea de mayor o menor cuantía.

CHEC con el fin de garantizar canales y mecanismos que permitan la denuncia en materia de corrupción por parte de proveedores y contratistas y en el desarrollo de la contratación, cuenta con un canal con alcance de Grupo EPM denominado contacto transparente el cual ofrece los siguientes medios:

- Línea telefónica: 018000522955
- Registro en página web del incidente: https://www11.epm.com.co/CustomerPortalCanalEtico?site=3
- Contacto Transparente: contactotransparente@epm.com.co

GESTIÓN DEL COMPONENTE APERTURA

Este componente busca gestionar la entrega de información oportuna, confiable y comprensiva a todos los grupos de interés a través de diferentes mecanismos que permitan su acceso e interacción.

Accesibilidad a la información a Grupos de Valor

Clientes y usuarios

GRI | 417-1

Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios – Requerimientos en la facturación

La factura más que un medio de información, es un medio de comunicación, personalización y cercanía con cada cliente, donde la empresa busca transmitir

mensajes que refuercen el contenido y entendimiento de la factura, así como programas, proyectos e iniciativas de la empresa.
La factura del servicio de energía, además de servir como medio transaccional, cumple los siguientes propósitos:

- Interactuar con los clientes a través de campañas que capturen el interés de los mismos.
- Motivar la lectura y entendimiento de la factura.
- Educar e informar sobre temas de empresa y relacionados con el servicio.
- Informar las ofertas comerciales.

Los contenidos e información presentes en la factura están determinados por lo establecido en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, Resolución CREG 097 de 2008 y los adicionales establecidos por la organización para tal fin (Decreto 1001 de 1997 reglamentado por la DIAN y Ley 1231 del 2008).

Datos presentes en la factura	Si	No
El aprovisionamiento de los componentes del producto o servicio	x	
Contenido, en particular con respecto a las sustancias que puedan producir un impacto ambiental o social		x
Uso seguro del producto o servicio	x	
La eliminación del producto y los impactos ambientales / sociales		x
Uso racional y responsable de la energía eléctrica	x	
Tips de seguridad del uso de energía eléctrica	x	
Derechos y deberes del usuario	x	
Información de calidad – usuario peor servido	x	
Componentes del costo unitario	x	
Puntos y medios de pago	x	
Información de interés corporativa para los clientes	x	
Líneas de atención al cliente	x	
Proyectos y programas empresariales	x	
Denuncias de hurto de infraestructura y defraudación de fluidos	x	
Información ambiental	x	

Atención a clientes, usuarios y comunidad

En CHEC se tiene establecido el sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001 versión 2015, en la cual se gestiona la calidad de cuatro productos o servicios, que son: Servicio de conexión, kilovatio hora suministrado, kilovatio hora factura y atención de solicitudes, peticiones, quejas y recursos.

Para la gestión de las PQR como producto, la empresa tiene establecido el proceso atención clientes en donde se asocian las normas, reglas de negocio, procedimientos e indicadores que permiten gestionar integralmente el tema.

La atención integral del cliente, respalda las ofertas comerciales que buscan impactar y mejorar sus niveles de satisfacción y lealtad, para lo cual tiene definido los siguientes canales de atención:

Canales de atención oficiales para presentar PQR: Los canales de atención son los distintos medios por los cuales los clientes y usuarios pueden presentar PQR ante la empresa:

- **Presenciales:** A través de las 40 oficinas de atención a clientes, ubicadas en el área de cobertura de los departamentos de Caldas y Risaralda.
- **Escritos:** Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.
- **Virtuales:** A través de la página Web http://www.CHEC.com.co/, haciendo uso de las siguientes alternativas: Módulo para recepción de PQR y solicitudes de información pública, Robot "Lucy", Asesor Remoto, Chat Asistido, Módulo de Auto atención, formularios para clientes potenciales, Servicios de Interrupciones, APP en equipos móviles (Android – IOS).
- **Telefónicos:** Línea gratuita 018000 912 432 y línea 115 para reporte de daños y reparaciones, la línea #415 para trámites y servicios desde cualquier operador Claro, Movistar y TIGO y línea de WhatsApp +5742041958.

Otros medios de contacto con la empresa: Existen otros medios de contacto con objetivos específicos como los siguientes:

- **Módulo web para reportar fraudes de energía:** Por este medio se pueden denunciar los casos de fraudes, daños o anomalías con el servicio de la energía, a través del siguiente link

  https://sgp.CHEC.com.co/InicioVigias.aspx
- **Email de notificaciones judiciales:** para trámites de requerimientos de autoridades judiciales, administrativas y de control notificaciones.judiciales@CHEC.com.co.
- **Contacto transparente:** mecanismo para registrar actos indebidos de los empleados, funcionarios o contratistas CHEC, a través de la línea telefónica 01 8000 522 955 o registrando un incidente por la página web en el módulo

  https://contactotransparente.epm.com.co/?site=3
- **Correo oficial de CHEC:** CHEC@CHEC.com.co se utiliza para recepcionar comunicaciones dirigidas a la empresa, diferentes a PQR o a facturas electrónicas.

Fortalecimiento del ecosistema digital, enfocado a mejorar los canales de atención digitales y la estrategia en redes sociales

Teniendo en cuenta el auge y aceleración que se presentó durante la pandemia en la adopción de canales digitales tanto por CHEC como por los usuarios, esta estrategia continuó durante el 2021 con el objetivo de fortalecer el ecosistema digital de CHEC a través de la implementación de soluciones, estrategias y mejoramiento en los canales digitales que generen cercanía con los grupos de interés

Por lo anterior se destacan las siguientes gestiones:

- Se consolidó la Estrategia de Servicios Digitales de CHEC con el fin fortalecer e integrar el ecosistema digital para apalancar negocios de la empresa, gestionar la marca y fortalecer la relación con los grupos de interés.
- Definición de Plan de gestión de contenidos para redes sociales
- Definición de Audiencias y buyer persona para el universo digital de CHEC de acuerdo a los pilares de Gestión de la estrategia digital y personificación de redes sociales.
- Se desarrolló e implementó el plan para la gestión de contenidos en canales digitales (página web, redes sociales) lo que permitió aumentar los seguidores, engagement y las interacciones en las redes sociales.

Fortalecimiento de canales vanguardistas

CHEC promueve el uso de los canales vanguardistas como medio de contacto, interacción y transacción de los clientes CHEC, tales como, canales virtuales, a través de la página web y canales telefónicos, haciendo uso de las ventajas que ofrecen las TICs y optimizando las funcionalidades que tiene el sitio web www.chec.com.co, para realizar los trámites y solicitudes que estén habilitados a través de dichos canales, logrando así incentivar el comportamiento deseable en el Plan educativo empresarial "Uso de Canales vanguardistas", alcanzando objetivos asociados a optimización de costos y satisfacción de clientes.

Sitio web: 2.666.416 visitas

Lucy 63.529 consultas en el 2021

Facebook aumentó 1.990 seguidores más en comparación al 2020.

Twitter disminuyó en 38 seguidores en comparación al 2020.

Instagram: aumentó 78.856 seguidores más en comparación al 2020.

LinkedIn: aumentó 2.431 seguidores más en comparación al 2020.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

Se presenta una disminución en los seguidores de Twiter debido a la penetración y el comportamiento de esta red, la cual ha venido perdiendo acogida en los últimos años.

Metas / Retos 2022

- Diseñar e implementar el plan de gestión de contenidos de empresa para apalancar el ecosistema digital de CHEC, contribuir a la gestión de marca y a la reputación de CHEC en el territorio.
- Construcción e implementación del CMS.
- Monitoreo y análisis de señales de entorno y evolución de indicadores de marca y reputación online.
- Rediseño del sitio web
- Plan de mejoramiento del SEO y de las plataformas digitales

Transacciones por canal:

El canal presencial y las líneas telefónicas siguen siendo los canales de mayor utilización por parte de los clientes. Sin embargo, se resalta la tendencia al alza que viene presentando la utilización de canales virtuales en los últimos años y que aunque ya se abrieron las localidades durante el 2021, no se volvieron a presentar las mismas atenciones que se tenían antes de la pandemia

TRANSACCIONES POR CANALES DE ATENCION QUE INCLUYEN PQR, ATENCION DE DAÑOS Y OTRAS INTERACCIONES

Canal	Observaciones	2019	2020	2021
Presencial	A través de 40 localidades	347 521	173 336	231 502
Escrita	Recibidos a través de Gestión Documental	4 073	2 710	2 588
Telefónica	A través de3 líneas telefónicas (018000912432, #415 y 115).	364 609	536 897	388 428
Virtual	Página Web (sistema de Gestión de peticiones), correo electrónico, APP, terminal sirius, chat, asesor remoto, Chatbot y portal del SAC.	4 634	7 939	11 857
Auto atención			51 109	57 385

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de Reposición - PQR:

Las PQR presentadas por los clientes durante los últimos tres años, se observan en la siguiente tabla diferenciada por canales de atención:

CANAL DE ATENCIÓN	Peticiones			Quejas			Reclamos			Recursos			Total PQR por Canal			Promedio mensual por canal		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Presencial	235 494	148 515	167 465	292	165	405	5 555	4 369	4768	0	1	0	241 341	153 050	172 628	20 112	12 754	14 385
Auto atención	NA	51 109	57 385	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	51 109	57 385	NA	4 259	4 782
Escrito	3 639	2 018	2 009	162	107	142	272	346	177	356	239	260	4 429	2 710	2 588	369	226	215
Telefónico	11 718	26 467	80 388	1 381	1 095	1 627	1 934	6 994	3 421	0	0	0	15 033	34 556	85 436	1 253	2 880	7 119
Correo electrónico	212	752	765	50	90	96	50	254	92	0	57	28	312	1 153	981	26	96	82
Formulario PQR Página web	1 047	3 102	3 053	196	378	282	184	1 637	517	0	264	108	1 427	5 381	3 960	119	448	330
Chat	130	259	2 921	6	12	22	17	103	57	0	0	0	153	374	3 000	13	31	250
App	NA	1	271	NA	0	5	NA	0	8	NA	0	0	NA	1	284	NA	0	23
Asesor remoto	NA	926	879	NA	5	20	NA	92	122	NA	1	0	NA	1 024	1 021	NA	85	85
Asesor en línea	NA	NA	15	NA	NA	0	NA	NA	6	NA	0	0	NA	NA	21	NA	NA	1
Portal SAC	NA	6	5	NA	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA	6	5	NA	0,5	0,4
ChatBot	NA	NA	1	NA	0	0	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA	1	NA	NA	0,08
Terminal Sirus	NA	NA	2 584	NA	NA	0	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA	2 584	NA	NA	215
Total año	252 240	233 155	317 131	2 087	1 852	2 599	8 012	13 795	9 168	356	562	396	262 695	249 364	329 894	21 891	20 779	27 487

NOTA: Para el año 2021 se incluyeron los canales de atención virtuales Terminal Sirius y Asesor en Línea.

- Terminal Sirius: Tramites realizados a través de las TPL en las actividades de suspensión en terreno.
- Asesor en línea: En algunas oficinas de atención al cliente se instalaron módulos para atención remota vía video conferencia, que son atendidos con asesores ubicados en oficinas satélites y se activan para apoyar oficinas más congestionadas ante el incremento de clientes.

Estrategia de información y comunicación "CHEQUEALO"

Con esta iniciativa CHEC busca implementar una estrategia de comunicación dirigida especialmente a Clientes del subsegmento rural que permita mantenerlos informados de temas relacionados con la prestación del servicio, comportamientos deseables y actualidad empresarial

Principales Logros/resultados 2021

- Se logró construir una estrategia que tuviera difusión 360, que se pudiera adaptar a varios medios y que sus temáticas sirvieran como apoyo al proceso de educación a clientes.
- Se construyeron 6 podcast haciendo referencia a temas de explicación de la factura, Interrupciones del servicio, canales digitales de autogestión, uso responsable en navidad, financiación del valor facturado, componentes del valor de la factura. Los cuales fueron difundidos por los canales digitales y medios contratados en todos los municipios.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- La actualización de las funcionalidades de los canales digitales que retrasa la construcción de los podcast.

Mejoramiento a herramientas digitales para facilitar la contactabilidad del cliente.

Promover e incentivar el uso de los canales vanguardistas de CHEC y el aprovechamiento de las TCIs para el desarrollo de estrategias para la captura de datos de los clientes con el fin de aprovecharlos para la comunicación de servicios y soluciones de la empresa.

Principales Logros/resultados 2021

- Para el sistema de difusión de daños a clientes, se realizó la actualización e inscripción de cuentas al sistema de difusión, en total quedaron 107,554, esto hace que tengamos un universo más grande para enviar los mensajes de texto, lo que se evidencia en el incremento de mensajes difundidos este mes.
- En la línea de atención preferencial Al 31 de diciembre se tienen 7.144 inscritos con un uso en el cuarto trimestre de 1.102 llamadas

Principales Dificultades/obstáculos 2021

- Baja conectividad de los clientes de nuestro mercado.
- No contar con una base de datos para segmentar buena para la comunicación de las interrupciones programadas o por daños.
- Retos 2022.
- Promover el uso masivo de nuestros canales digitales en los clientes CHEC para disminuir el esfuerzo y mejorar la experiencia.

Información sociablemente útil dispuesta a los grupos de interés a través de diferentes canales para los grupos de valor y grupos de interés

Dueños

Estado

- **Informes de auditoría y gobierno corporativo:**
  https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/Informes-Gobierno-Corporativo

  https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna

- **Estructura de propiedad y política de dividendos:**
  http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/estructura-de-gobierno/propiedad

- **Estructura y modelo de gobierno corporativo:**
  http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/estructura-de-gobierno

- **Transparencia empresarial:**
  https://www.chec.com.co/Home/Transparencia

- **Mecanismos de control:**
  http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/modelo-de-gobierno/mecanismos-de-control

- **Indicadores de gestión:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/indicadores

- **Responsabilidad social empresarial:**
  http://www.chec.com.co/sostenibilidad/responsabilidad-social-empresarial/politica-rse

- **Compromisos voluntarios en RSE:**
  http://www.chec.com.co/sostenibilidad/iniciativas-mundiales

- **Grupos de interés y relacionamiento:**
  http://www.chec.com.co/sostenibilidad/grupos-de-interes

- **Políticas empresariales:**
  https://www.chec.com.co/Portals/0/normatividad/otros/Politicas-empresariales-CHECpdf.pdf

- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:**
  http://www.sostenibilidadchec.com/

Clientes y usuarios

Comunidad

Colégas

- **Contrato de condiciones uniformes (CCU):**
  https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/energia/contrato-de-condiciones-uniformes

- **Módulo de tramites PQR:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/tramites#PQR-252

- **Consulta de PQR, notificaciones por aviso:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso

- **Catálogo de servicio de pérdidas de energía:**
  https://www.chec.com.co/Portals/0/Catalogo_servicios_perdidas%20V_1.pdf

- **Información sobre servicio de Laboratorio de Calibración y Ensayo de Medidores de Energía:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/Laboratorio-de-Calibracion-y-Ensayo-de-Medidores-de-Energia

- **Información de servicio sobre portafolio técnico especializado:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/portafolio-tecnico-especializado

- **Puntos de pago, medios electrónicos para pago y enlace para pagos en línea:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/paga-tu-factura

- **Información sobre componentes de facturación y recaudo:**
  http://www.chec.com.co/LinkClick.aspx?fileticket=Qx8_EnwZkKc%3d&portalid=7

- **Información sobre alumbrado público**:
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/energia/alumbrado-publico

- **Información sobre sedes y horarios de atención**:
  http://www.chec.com.co/horarios-sedes

- **Reporte de fraudes de energía:**
  https://sgp.chec.com.co/InicioVigias.aspx

- **Información sobre convenios comerciales:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/hogares/programas/convenios-comerciales

- **Solicitudes de conexión para generadores:**
  https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/generadores

- **Información sobre tarifas reguladas:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tu-factura/tarifas-reguladas

- **Información sobre Costo de Garantías financieras constituidas por el Comercializador CHEC en el MEM:**
  http://www.chec.com.co/normatividad/costo-de-garantias-financieras/Comisi%C3%B3n%20Bancaria%20MEM%202018

- **Información sobre uso eficiente y seguro de la energía:**
  http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tips-para-el-ahorro-de-energ%C3%ADa

- **Simulador de cálculo de consumo:**
  https://portalweb.chec.com.co/Simulador/

- **Información sobre atención técnica de clientes y programa de habilitación de vivienda (solicitud y requisitos de conexión de nuevos servicios):**
  https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-para-nuevos-clientes#Caso-1-420

- **Información programa de financiación social:**
  https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/nuestros-servicios/pfs-mipymes

- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:**
  http://www.sostenibilidadchec.com/

- **Estrategias de participación ciudadana:**
  http://www.chec.com.co/comunidad/espacio-participacion-ciudadana

  Programas de ciudadanía corporativa y apoyo al desarrollo regional:
  http://www.chec.com.co/comunidad/apoyo-al-desarrollo-regional

- **Ofertas de empleo:**
  http://www.chec.com.co/gente-chec/vinculos-de-interes/ofertas-de-empleo

Gente CHEC (trabajadores)

- **El sitio web (Programas de desarrollo y calidad de vida, eventos, entre otros):**
  http://www.chec.com.co/gente-chec

- **Acceso a oficina virtual:**
  http://www.chec.com.co/gente-chec/acceso-oficina-virtual

- **Web interna:**
  https://mibitacorachec.epm.com.co/

- **Correo Electrónico: CHEC te informa, Mensaje gerencia**

- **Sistema de Gestión integral – SGI**

- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:**
  http://www.sostenibilidadchec.com/

Proveedores y contratistas

- **Consulta Pago y Certificados**

  Web:http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/consulta-pago-y-certificados-de-retencion

  Teléfono: (4) 3805556 opción 2.

- **Noticias y boletines:**
  http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/noticias-y-novedades

- **Normatividad aplicable:**
  http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion/normatividad-aplicable

- **Procesos de contratación (Procesos de contratación, Cómo ser proveedor, Planes de contratación, Registro de proveedores):**
  http://www.chec.com.co/proveedores-y-contratistas/contratacion

- **Rendición de cuentas - Informe de sostenibilidad:**
  http://www.sostenibilidadchec.com/

GRI | 102-43

GESTIÓN DEL COMPONENTE DIÁLOGO

Implementación de mecanismos a través de los cuales se relaciona la empresa con los grupos de interés.

Colégas

- Redes Sociales
- Página web
- Correo electrónico
- Factura e impresos
- Líneas de atención telefónica
- Canales de comunicación
- Contacto transparente
- Escritos
- Oficinas
- Encuestas y sondeos de opinión
- Charlas, talleres
- Informe de sostenibilidad
- Reuniones y grupos de trabajo (mesas zonales) Campañas
- Boletines y comunicaciones de prensa

Accionistas

- Direccionamiento estratégico
- Informe de sostenibilidad
- Sistema de gestión integral (SGI)
- Página web)
- Intranet
- Correo Electrónico
- Reuniones y grupos de trabajo (juntas directivas, asambleas de accionistas)

Comunidad

- Redes Sociales
- Página web
- Correo electrónico
- Factura e impresos
- Líneas de atención telefónica
- Canales de comunicación
- Contacto transparente
- Escritos
- Oficinas
- Encuestas y sondeos de opinión
- Charlas, talleres
- Informe de sostenibilidad
- Reuniones y grupos de trabajo (mesas zonales) Campañas
- Boletines y comunicaciones de prensa

Proveedores y contratistas

- Reuniones y grupos de trabajo (encuentros y reuniones con gremios)
- Informe de sostenibilidad
- Campañas
- Boletines y comunicados de prensa
- Piezas comunicativas y material informativo
- Correo electrónico
- Radio, prensa
- Factura e impresos
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Charlas, talleres, foros, seminarios

Clientes y usuarios

- Charlas, talleres, foros seminarios y conferencias
- Contratos y convenios
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Líneas de atención telefónica
- Página web
- Correo electrónico
- Informe de sostenibilidad

Estado

- Reuniones y grupos de trabajo (encuentros y reuniones con gremios)
- Informe de sostenibilidad
- Campañas
- Boletines y comunicados de prensa
- Piezas comunicativas y material informativo
- Correo electrónico
- Radio, prensa
- Factura e impresos
- Encuestas y sondeos de opinión
- Contacto transparente
- Charlas, talleres, foros, seminarios

Gente CHEC

- Redes sociales
- Intranet
- Revistas, carteleras e impresos
- Reuniones y grupos de trabajo (jornadas de comunicación-RICs-grupos primarios)
- Informe de sostenibilidad
- Contacto transparente
- Correo electrónico

Relacionamiento y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés

Las empresas del Grupo EPM desarrollan estrategias de comunicación, educación y relacionamiento, soportadas en la veracidad, suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad de la información que se entrega sobre la gestión empresarial, con el propósito de garantizar la confianza de los grupos de interés.

La comunicación en CHEC tiene como marco de actuación la cercanía, la transparencia y es integradora. El principal objetivo de la comunicación en CHEC es generar estrategias comunicativas que permitan gestionar relaciones para cuidar y restaurar la confianza entre el Grupo EPM y sus grupos de interés, en el desarrollo de temas en materia económica, social y ambiental, mitigando la pérdida de confianza de los diferentes grupos de interés y otras audiencias específicas del Grupo EPM.

Está orientada a promover y facilitar mecanismos de interacción con todos sus grupos de interés coordinando las acciones para garantizar la calidad de las relaciones, lograr mayores niveles de comprensión y entendimiento, confianza y bienestar.

Es por ello que para afianzar y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés hemos segmentado mediante un plan de comunicaciones las diferentes acciones a desarrollar con cada uno de ellos, para facilitar medios y espacios de interacción con el objetivo claro de participación para lograr un aporte significativo frente al desarrollo de los diferentes proyectos o iniciativas relacionadas con la prestación del servicio de energía.

Accionistas

Anualmente la Asamblea General de Accionistas y periódicamente las reuniones de la Junta Directiva de CHEC, son los mecanismos fundamentales para la rendición de cuentas, comunicación, seguimiento y control a la gestión de CHEC respecto a temas económicos, sociales y ambientales por parte del grupo de interés Accionistas.

A continuación, se presenta una relación de los mecanismos de relacionamiento con los órganos de gobierno

	Mecanismos de Relacionamiento con los Órganos de Gobierno	Periodicidad	# de mecanismos		
			2019	2020	2021
Diálogo y retroalimentación	Reuniones Asamblea General de Accionistas	Anual	1	2	1
	Reuniones Junta Directiva*	Cuando la Junta Directiva lo juzgue conveniente	11	15	11
	Cronograma anual de Junta Directiva	Anual	1	1	1
	Informes para Junta Directiva	Bimestral	13	14	21
	Comité de Auditoría	Trimestral	4	4	4
	Envío certificado de Acciones con su valor nominal e intrínseco	Mensual		29	29
	Reuniones del Comité de Gerencia	Semanal	44	44	46
Rendición de cuentas	Informe de Gestión de la Gerencia y Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1
	Informe de Sostenibilidad	Anual	1	1	1
	Estados Financieros	Anual	1	1	1
	Encuesta de Evaluación de Rendición de Cuentas	Anual	1	1	1

*Incluye las decisiones tomadas mediante el mecanismo de voto por escrito establecido en el artículo 20 de la Ley 222 de 1995.

Gente CHEC

Jornadas de comunicación con Gente CHEC

Busca generar un espacio de conversación y relacionamiento con el Gerente y todos los trabajadores de la Empresa, para dialogar entorno a la actualidad y proyecciones de CHEC, en este espacio se responden las inquietudes de los trabajadores y se crean visiones conjuntas para la toma de decisiones.

En el 2021 logramos retomar espacios de conversación presencial en todo el territorio CHEC, lo que permite mayor cercanía entre todos los trabajadores de la Empresa y la Gerencia, generar espacios de preguntas y respuestas, hablar con tranquilidad del relacionamiento con Sintraelecol y generar un espacio para que el líder sindical comparta sus visiones de Empresa.

En el 2022 se buscará continuar generando espacios de diálogo permanentes que nos permitan cerrar brechas de conversación con los trabajadores de todo el territorio CHEC

Encuentros de Jefes y Líderes CHEC

Con estos espacios de conversación entre el gerente y los jefes y líderes de equipo, se busca generar un espacio de relacionamiento para promover la comunicación en cascadeo. y retroalimentar a la Gerencia de las señales del entorno para la toma de decisiones.

En el año 2021 se Retomar espacios presenciales, generar una reflexión ampliada de la forma de operar de la Organización vs a la forma de organizarnos (estructura), identificar los logros y desafíos de la Empresa, generar vasos comunicantes al interior de la Empresa.

Para el 2022 tenemos como reto realizar 6 encuentros de jefes y líderes que permita ampliar la escucha organizacional y activar la comunicación en cascadeo, identificar de manera colectiva los principales logros y desafíos de la Empresa y ampliar la consciencia del rol que cumplen los líderes en la empresa en el marco de los procesos de comunicación.

Grupos primarios

Esta iniciativa busca generar espacios de comunicación entre la administración y los colaboradores que fortalezcan la conversación en doble vía, la confianza, el clima laboral y el sentido de pertenencia.

Durante el 2021 se dio continuidad a la estrategia a pesar a la nueva realidad virtual y se hizo medición con el fin de conocer si se han llevado a cabo los GP durante el año 2021, si se han realizado virtuales o presenciales, si ha sido práctico o dispendioso el método de publicación de las actas y la revisión de presentaciones en la carpeta compartida de GP, además se indagó sobre nuevas metodologías para la estrategia, entre otros.

En el 2022 con el fin continuar fortaleciendo la estrategia, se realizarán algunos ajustes de acuerdo a resultado del sondeo realizado entre los líderes, apuntando a facilitar la metodología de carpeta de grupos primarios con la información y las actas que publican los equipos de CHEC, además se enviará a los coordinadores temas clave de la empresa (guión) con una frecuencia determinada, con el fin de socializarlos y recibir retroalimentación con inquietudes y opiniones, para direccionar la comunicación de la empresa y aclarar los diferentes temas.

Consolidación de un sistema interno de medios

Con esta iniciativa se buscó fortalecer los contenidos de los medios de comunicación de acuerdo al uso y gratificaciones que le dan los trabajadores de CHEC y potenciar los canales de acuerdo a sus características.
En el 2021 el principal logro de esta iniciativa fue generar información al día de acontecimientos empresariales significativos, generar contenidos acordes a las necesidades de los trabajadores y de la estrategia de la Empresa. También se tuvieron algunas dificultades derivadas de la saturación de información por la demanda de comunicación que se tiene por la gestión de los diferentes temas de la empresa.
En el 2022 continuaremos buscando alternativas que nos permitan descongestionar los contenidos y privilegiar contenidos que tengan pertinencia según el momento empresarial.

Estrategia de comunicación "Pongámosle sentido"

Se mantuvo la continuidad en el desarrollo de campañas de información y sensibilización con Gente CHEC, acerca del respeto y compromisos en materia de sostenibilidad y Derechos Humanos, PACC, conflicto de intereses y Ética, logrando armonizar los contenidos, de acuerdo a las orientaciones recibidas desde el Grupo EPM.

En el 2021 se enfocó en Divulgar la línea ética contacto transparente y ética a través de la campaña "Pongámosle Sentido" con una metodología más dinámica que facilitara la aprehensión de conocimientos y que impactara a los diferentes grupos de interés de CHEC.

Conversatorios con el gerente

Estos espacios, buscan compartir las visiones gerenciales con los trabajadores de la Empresa y generar un espacio de retroalimentación, en la que se responden las principales inquietudes de los trabajadores. Durante el 2021 se llevó a cabo 2 conversatorios de este tipo, los cuales se desplegaron de manera virtual.

En el 2021 esta estrategia nos permitió compartir con los trabajadores en tiempo real lo que acontece en la Empresa, generar un espacio virtual que permite la fácil conexión de los trabajadores en todo el territorio, evitando desplazamientos y teniendo retroalimentación de primera mano. En algunas ocasiones se presentaron algunas dificultades con Teams Live y no se logró la participación esperada por este canal, sin embargo, en las últimas conversaciones se lograron superar. En el 2022 se espera continuar potencializando estos espacios.

Inversión e Impactados	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	1 060	1 069	1 099
Inversión COP Millones	N/A	N/A	15

Proveedores y Contratistas - PyC

En el marco del plan de relacionamiento y desarrollo con proveedores y contratistas de CHEC, y con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de interacción que se tiene con dicho grupo de interés, durante el 2021 se implementaron las siguientes estrategias de comunicación y relacionamiento:

CHEC al día: Se trata de un espacio informativo sobre temas de interés común para la empresa y los Proveedores y Contratistas, que tienen como objetivo contribuir al aseguramiento del abastecimiento de bienes y servicios, fortaleciendo la cadena de suministro de CHEC. El 26 de julio se realizó el evento CHEC AL DÍA con temas de interés para proveedores y contratistas. Los temas tratados fueron los siguientes:

1. Apertura del Gerente con temas de actualidad e importancia para la empresa.
2. Integración de la diversidad de proveedores, la diversidad nos mueve.
3. Proyecto Centinela, la seguridad un asunto de todos
4. Transparencia y anticorrupción, prevención del fraude, la corrupción y el soborno, un compromiso compartido para fortalecer la transparencia empresarial.
5. Programación de actividades y estandarización de unidades de empaque.

Evento: Virtual por la plataforma teams.

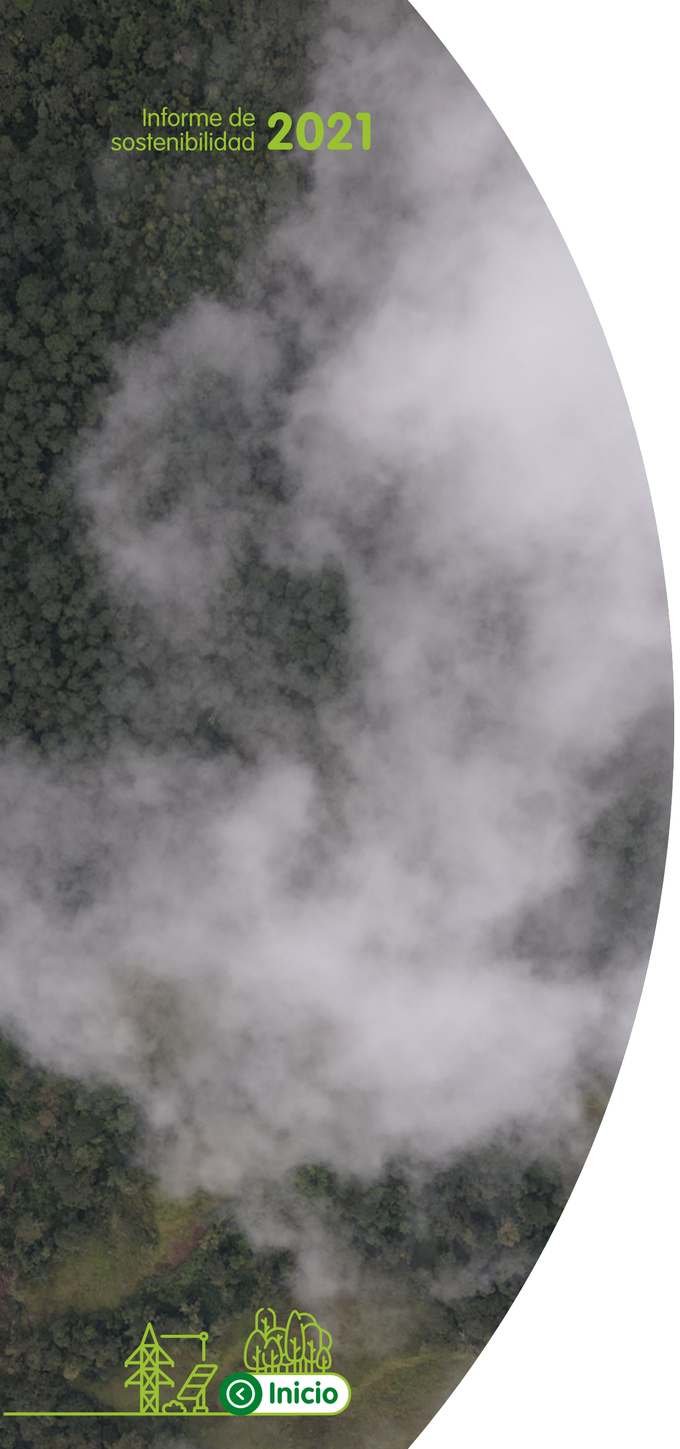
Inversión e Impactados	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	164	170	327
Inversión COP millones	0,9	1,1	N/A

CHEC forma región: CHEC Forma Región se realizó de una manera diferente, ya que el evento quedo incluido dentro del Encuentro Anual de Proveedores y Contratista Grupo EPM, el cual fue realizado con la participación de todas las filiales del Grupo en Colombia. El encuentro se realizó el 24 y 25 noviembre, el primero día se realizó 100% virtual con agenda compartida para todas las empresas del grupo EPM. El segundo día se llevó a cabo de manera virtual pero cada filial desarrollo su agenda. Los temas tratados por CHEC fueron los siguientes:

Bienvenida y apertura

1. Conversatorio sobre el Mercado Asegurador en Contratos
2. Construimos a la Par: Equidad de Género en la Construcción, invitado externo CAMACOL
3. Diversidad en Acción

Inversión e Impactados	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	49	170	243
Inversión COP millones	6	1,1	N/A



Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas: El encuentro anual con proveedores y contratistas, se configura como un espacio de relacionamiento enfocado hacia el diálogo y la comunicación, que busca entregar a los actores de la cadena de suministro de CHEC, información relevante para la gestión contractual con la empresa, así como retroalimentar acerca de la gestión organizacional que impacta a este grupo de interés, es así que en este escenario se abordan temas de interés como la planeación de la contratación, actualidad de la contratación, resultados de la gestión en materia de sostenibilidad y cambios empresariales en contratación. El 10 de diciembre se realizó el "Encuentro Anual con P&C CHEC 2021", los temas tratados durante el encuentro fueron:

1. Apertura con el Balance de Gestión 2021.
2. Plan de contratación 2022.
3. Proyectos de Generación, Transmisión y Distribución de energía.
4. Canal atento a DDHH.
5. Cadena de suministro 4.0

Inversión e Impactados	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	139	242	85
Inversión COP millones	3,4	N.A.	4,2

Clientes, Usuarios y Comunidad

GRI | EU24

Prácticas para abordar el lenguaje y bajo nivel de alfabetización cultural, barreras de acceso, uso del servicio de energía eléctrica de forma segura y servicios de atención al cliente

Con el fin de ampliar y fortalecer los procesos de información y educación con clientes, desde las estrategias masivas en el año 2021 se implementaron:

- 1 Facebook live de explicación de factura
- 5 eventos de cercanía
- 6 espacios de socialización con cliente virtuales
- 8 campañas de comunicación difundidas a través de medios ATL y Digital
- 18 boletines de prensa

Proceso Gestión social y educativa

El proceso de Gestión Social y Educativa en CHEC, es un proceso transversal, que tiene como propósito: Gestionar el plan educativo empresarial y las propuestas de acompañamiento social de la empresa, interactuando con los grupos de interés a través de procesos educativos, organizativos e informativos desde la perspectiva educativa y social. En el marco de este proceso, se gestionan las actividades educativas relevantes en el relacionamiento con clientes y comunidad, ya que fortalecen las capacidades y competencias requeridas para la relación.

El acompañamiento social a los negocios y operaciones para la Generación, Distribución y comercialización, busca propiciar en los 40 municipios del área de influencia CHEC, el acercamiento y la corresponsabilidad entre empresa y comunidad, en el marco de las intervenciones propias de los negocios, a través de procesos de información, formación, negociación y concertación, que permitan el diálogo y la rendición de cuentas, la viabilización de las acciones técnicas y el desarrollo de proyectos, la prevención y mitigación del riesgo eléctrico, la promoción del cuidado y conservación de los recursos naturales; así como la promoción de la cultura ciudadana a partir del conocimiento de los derechos y deberes frente al servicio de energía eléctrica y la movilización de actitudes y comportamientos en la relación con el servicio.

Desde esta perspectiva, los actores sociales juegan un papel determinante en el acercamiento que se busca desde la empresa, siendo ellos quienes facilitan el encuentro empresa- cliente - comunidad, es así, como se busca generar en los actores involucrados, actuaciones ciudadanas a partir de información clara y oportuna sobre las acciones que la empresa requiere adelantar, facilitando la viabilización de procesos, así como la aceptación de cambios tecnológicos que demanda la prestación del servicio de energía eléctrica.

Se destacan las siguientes acciones enfocadas al relacionamiento y fortalecimiento de capacidades:

Iniciativa de Diálogo y Participación Comunitaria para la Gestión Empresarial

CHEC- GRUPO EPM establece su estrategia de proyección a la comunidad, partiendo del diálogo franco y horizontal con los grupos de interés comunidad y clientes, pertenecientes a los departamentos de Caldas y Risaralda. El eje de esta estrategia está soportado en tres momentos que tienden a mantener el acuerdo para el mejoramiento de la calidad del servicio de energía; estos momentos son: Mesas Zonales, Hablando Claro con el Gerente y CHEC Cumple. Transversal a este proceso surge un cuarto momento formativo y de sensibilización denominado Formación a Voceros, el cual pretende entregar a los líderes representantes de las comunidades, herramientas que potencien su liderazgo, gestión, pertenencia con el territorio, entre otros.

El acercamiento a la comunidad tiene desde la mesa zonal dos fines: el primero es formativo en tanto se busca desarrollar temáticas de interés para los asistentes, relacionadas con la prestación del servicio, el segundo fin, está referido a escuchar requerimientos y solicitudes de tipo comunitario, o que difícilmente se pueden resolver desde la oficina de CHEC; para este caso se radica en acta la solicitud realizada por los asistentes presentes, para luego direccionar estos requerimientos o solicitudes a los diferentes procesos de la empresa que estén a cargo de resolver las respectivas inquietudes, hacer seguimiento a dichos compromisos y gestionar los mismos, para el espacio de CHEC Cumple, donde se dará legitimidad al ejercicio con el

cierre responsable del mismo.

Este proceso se realizó durante el año 2021, logrando realizar 66 mesas en las zonas que conforman el área de influencia CHEC, distribuidas de la siguiente manera:

- **Zona Centro:** Manizales, Chinchiná, Villamaría, Neira, Palestina, Veredas: Río Claro de Villamaría, Alto de la Mina de Chinchiná, Alto del Naranjo de Manizales.
- **Zona Oriente:** Dorada, Manzanares, Marulanda, Norcasia, Pensilvania, Samaná, Florencia, Victoria, Marquetalia y los Corregimientos: Montebonito de Marulanda, San Diego, Bolivia, San Daniel, Pueblo Nuevo y Arboleda
- **Zona Noroccidente:** Salamina, Pácora, Filadelfia, Aránzazu, Aguadas, La Merced y los Corregimientos: Samaria de Filadelfia, San Félix de Salamina, Arma de Aguadas, San Bartolomé, Castilla y Las Coles de Pacora,
- **Zona Suroccidente:** Marmato, Risaralda, San José, Viterbo, Anserma, Belalcázar, Riosucio, Supía, y los Resguardos Indígenas: Cañamomo-Lomaprieta, Escopetera y Pirza y San Lorenzo de Riosucio y finalmente el Asentamiento Afrodescendiente Guamal que está integrado dentro del Resguardo de Cañamomo-Lomaprieta pero que geográficamente pertenece a Supía.
- **Zona Sur:** Dosquebradas, Marsella, Santa Rosa, Apia, Balboa, Belén de Umbría, Guática, La Celia, La Virginia, Mistrató, Pueblo Rico, Quinchía, Santuario, Comunidad Indígena San Antonio del Chamí del Municipio de Mistrató, y los Corregimientos: Santa Cecilia de Pueblo Rico y la vereda San Andrés del municipio de Marsella.

La población impactada dentro de este proceso dialógico y que nutre las bases de datos corresponde a:

- Líderes comunitarios (líderes estratégicos de los municipios, lideres naturales, miembros de JAC y JAL, vocales de control, comunidad vulnerable entre otros).
- Institucionales (integrantes de las administraciones municipales, secretarios de despacho, personeros, corregidores entre otros).
- Actores políticos de los municipios, corregimientos y comunidades específicas (ediles, concejales, cabildantes, miembros del gobierno indígena entre otros)

Principales Dificultades/obstáculos 2021

Los bloqueos y cierres de vías producto del paro nacional, afectó la cotidianidad de los municipios lo que limitó el ingreso a los territorios; adicionalmente el tema de la contingencia de salud pública relacionada con el COVID 19 se mantuvo vigente, motivo por el cual, la empresa debió mantener el aforo de acuerdo los lineamientos exigidos por los protocolos de bioseguridad, sumado a ello, en los grupos de interés, se generó abstenimiento a participar en ciertos espacios, por temor a posibles contagios, lo que conllevó a utilizar una metodología personalizada, afectando de esta manera los indicadores de cobertura, asociados a la participación de la comunidad.

Plan Educativo empresarial y Estrategia Cercanía

En CHEC, el Plan Educativo Empresarial (PEE), es el referente de la Gestión Educativa y se ha denominado: "APRENDIENDO CON ENERGÍA" se desarrolla a través de cinco estrategias educativas que se relacionan a continuación:

- Aprendiendo con Energía en el Cole
- Aprendiendo con Energía en Familia
- Aprendiendo con Energía en Comunidad
- Aprendiendo con Energía Gobierno
- Aprendiendo con Energía en mi Empresa.

Enmarcar la Educación en Servicios públicos a través del desarrollo de competencias ciudadanas, es un ejercicio conceptual, técnico y operativo, que incide en el desarrollo de los comportamientos deseables y que permite la integralidad en el proceso formativo; logrando que los clientes CHEC asocien aquello que aprenden en otros espacios de su vida, con los aprendizajes relacionados con los servicios públicos; para este propósito contamos con un aliado fundamental que es la Universidad de Manizales que ha acompañado a CHEC por cuatro años en esta construcción.

Plan Educativo Empresarial Educación al Cliente

Programa	# Interacciones Educativas		
	2019	2020	2021
Aprendiendo con energía en Familia	16 750	12 241	13 528
Aprendiendo con energía en el Cole	45 860	11 454	18 250
Aprendiendo con energía en Comunidad	25 572	91 729	226 865
Aprendiendo con energía en mi empresa	1 248	746	857
Aprendiendo con energía Gobierno	560	114	502
Gestión institucional	*	155	432
TOTAL	**89 990**	**116 439**	**260 434**

Educación Ambiental Rural y Viabilización técnica

La Gestión Social para las operaciones en especial las del negocio de Generación, tiene como propósito, propiciar el acercamiento y la corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad aledaña a las zonas de cuencas hidrográficas abastecedoras e infraestructuras, donde se desarrollan los procesos de generación de energía de tipo hidroeléctrico y térmico que adelanta CHEC; implementando procesos de información, formación y concertación donde se destaca el valor del cuidado del ambiente, el uso racional de los recursos, el cumplimiento de la legislación vigente y el fortalecimiento del capital humano que dinamicen la sostenibilidad.

En este sentido, el relacionamiento directo y constante con las comunidades brinda la oportunidad de implementar un plan de trabajo que permita responder a los requerimientos de acompañamiento social que surgen del negocio; así como a las inquietudes y expectativas de las comunidades en su relación con la empresa. Para ello se implementan tres estrategias de trabajo:

- Acompañamiento a comunidades vecinas al área de influencia
- Acompañamiento a la operación del negocio. (educación ambiental y viabilizaciones técnicas)
- Acompañamiento a iniciativas socio ambientales del negocio (Escuela para la Gestión comunitaria, Encuentros veredales, Feria Agroecológica, coordinación interinstitucional, entre otras).

Con las estrategias planteadas se benefician aproximadamente 50 veredas donde participan Líderes comunitarios, instituciones educativas, jóvenes que hacen parte del servicio social del estudiantado, entre otras y que están ubicados de la siguiente manera: en la Región Centro Sur de Caldas (Chinchiná, Manizales, Villamaría, Palestina y Neira) y Sur Oriental de Risaralda (Dosquebradas, Marsella y Santa Rosa de Cabal).

Principales Logros/resultados 2021

- Formular e implementar iniciativas comunitarias pensadas por la comunidad desde las necesidades de sus territorios.
- Fortalecer habilidades blandas en el grupo de jóvenes del campo y para el campo brindando herramientas de desarrollo personal y sensibilización frente a su papel en la organización juvenil.
- Retomar procesos presenciales con los diferentes grupos enmarcados en las

estrategias de Educación a clientes, proceso que permitió retroalimentar temas vistos y repensar acciones a desarrollar desde el acompañamiento.

- Generar espacios de comunicación clara y oportuna entre la comunidad y la empresa, con el fin de cualificar la prestación del servicio de energía y el que hacer empresarial en los territorios, construyendo y contribuyendo a la sostenibilidad de los mismos.

- Se realizaron tres encuentros presenciales en el marco de la Escuela para la gestión comunitaria, referente al fortalecimiento de las habilidades blandas proyectadas para el trabajo comunitario de los líderes y se desarrolló un componente de formulación de iniciativas comunitarias.

Principales Dificultades/obstáculos 2021

Continuar el relacionamiento comunitario en tiempos de Covid-19 por temor de algunos participantes de asistir a talleres o reuniones como se hacían antes de la pandemia. También el invierno recurrente dificultó el desplazamiento hacia las comunidades y ocasionó retraso en el plan de trabajo definido para cada uno de los grupos comunitarios.

Metas / Retos 2022

Se espera brindar Acompañamiento para el fortalecimiento de cuatro juntas de acción comunal, ubicadas en el área de influencia del acompañamiento socio ambiental

Acompañamiento Social a Comunidades Étnicas - Resguardos Indígenas

Generar espacios de encuentro permanente, concertaciones, conocimiento en doble vía, tanto de las dinámicas de la cultura indígena como de CHEC y los procesos relacionados con el servicio de energía. Una de las principales acciones que adelanta la gestión social, a través de estrategias de fortalecimiento de identidad cultural, es la viabilización para el ingreso al territorio indígena, y por ende la normal ejecución de las acciones técnicas y comerciales de la empresa, ya que las comunidades indígenas por sus particularidades en, lo político, social y cultural, tienen un acceso restringido a sus áreas delimitadas bajo la propiedad de las organizaciones indígenas y a cualquier acción que emprendan foráneos ya sea de manera individual y/o institucional como CHEC.

Comunicación para el Desarrollo

Con esta estrategia desde el proceso de comunicaciones de CHEC, se busca capitalizar el impacto de las acciones sociales y ambientales que desarrolla la organización con un enfoque que busca construir con las comunidades étnicas del territorio de Caldas y Risaralda un relacionamiento intercultural desde la creación de un discurso propio y alternativo. Dicha iniciativa impacta a través de diferentes espacios de relacionamiento y talleres de formación presenciales y virtuales sobre el servicio de energía, así como el uso de medios y canales de comunicación, a las comunidades étnicas afro e indígenas de los municipios de Caldas y Risaralda.

En 2020 se realizaron 78 encuentros de formación en comunicación para el desarrollo (fotografía, escritura creativa y redacción de textos simples), con comunidades, étnicas y mestizas de los municipios de La Dorada, Supia, Riosucio, Belalcazar y Chinchiná en Caldas, La Virginia, Apia y Pueblo Rico en Risaralda.

Guía de Relacionamiento con Comunidades Campesinas de Caldas y Risaralda

Este ejercicio busca construir una guía de relacionamiento con comunidades campesinas de los departamentos de Caldas y Risaralda, a través de acciones soportadas en la investigación en torno a la responsabilidad social territorial como área o eje de interés.

Principales Logros/resultados 2021

- Se consolidó la revisión de referentes conceptuales y metodológicos en materia de relacionamiento con comunidades rurales, documento académico que integra una revisión de referentes, buenas prácticas y estado actual de relacionamiento con estas comunidades a nivel latinoamericano.
- Se realizó el proceso de tipificación, a escala de familia, de las comunidades campesinas de los municipios de influencia de CHEC en Caldas y Risaralda, considerando criterios sociales, económicos y culturales de carácter cuantitativo y cualitativo.

Metas / Retos 2022

- Consolidar un análisis de actores, redes y relaciones alrededor de la interacción entre CHEC y los campesinos de Caldas y Risaralda.
- Identificar iniciativas, redes, asociaciones y/o buenas prácticas de innovación social en comunidades campesinas de Caldas y Risaralda, con el objetivo de iniciar un proceso de apalancamiento, escalamiento y transferencia de conocimiento de dichos hallazgos en el marco de la responsabilidad social y el desarrollo territorial sostenible de CHEC en su área de influencia.
- Diseñar una estrategia de relacionamiento entre CHEC y las comunidades campesinas de su territorio de influencia: Guía de Relacionamiento con Comunidades Campesinas.
- Iniciar el proceso de implementación de la Guía de Relacionamiento con Comunidades Campesinas.

Procesos educativos y de sensibilización con Comunidades y Clientes	Personas beneficiadas			Inversión COP millones		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Educación Ambiental Rural y Viabilización Comunidades vecinas zonas de generación	9 767	6 124	8 471	289	288,7	487,7
Gestión social y Viabilización con comunidades impactadas por el negocio de Transmisión y Distribución (Distribución-Proyectos-Subestaciones y Líneas)	20 524	9 008	8 596	879,3	435,8	1 015,2
Educación comunidades y clientes - Plan educativo empresarial	89 990	116 439	260 434	861	836	963
Comunicación para el desarrollo	275	256	267	260	260	280,3
TOTAL	**120 556**	**131 827**	**277 768**	**2 289,3**	**1 820,5**	**2 746,2**

Para conocer más acerca de la gestión de este aspecto puede ver el Informe Complementario: Gestión Social y Educativa CHEC 2021

Informe Complementario: Gestión Social y Educativa CHEC 2021

Líderes de Opinión

Plan de relacionamiento con líderes de opinión

A través de este plan se busca fortalecer las relaciones con los medios de comunicación, con el propósito de mantener la confianza y una opinión favorable sobre la empresa, que permita plasmarla como una organización responsable, cercana, innovadora y transparente.

Generar espacios de relacionamiento y formación con el fin de mantener apertura y transparencia en la información empresarial con este grupo de interés.

Evaluar la percepción de la comunicación de CHEC con el grupo de interés Líderes de opinión con el fin de generar estrategias que mejoren el relacionamiento Grupo de interés – Empresa. Durante el 2021 se logró mantener la comunicación oportuna y efectiva con este grupo de interés, habilitando canales de comunicación virtuales que permitieron la comunicación en doble vía para el fortalecimiento de la relación.

Relacionamiento Líderes de Opinión	Personas beneficiadas		Inversión COP millones	
	2020	2021	2020	2021
Plan de Relacionamiento con Líderes de Opinión	90	198	42,8	8,5

Estado

Esta iniciativa busca en el marco del plan de relacionamiento con el grupo de interés estado, implementar espacios de información, educación y diálogo en relación con la gestión empresarial con representantes de gobiernos municipales (Alcaldía y Concejos) y gobiernos departamentales (Gobernaciones y Asambleas); así como con representantes de entes de control. En 2021 se llevaron a cabo 150 interacciones donde se abordaron diferentes aspectos en relación a la prestación del servicio, la presencia de CHEC en los territorios y la sostenibilidad y empresarial.

Proyecto para la identificación del nuevo escenario de posicionamiento de la marca CHEC

Iniciativa que tiene como objetivo conocer la percepción que los grupos tienen sobre la marca de CHEC con miras a establecer un nuevo territorio de posicionamiento para la marca. El proyecto contempla la ejecución de las siguientes fases institucionalización, investigación y codificación de la información recolectada, entrega de informes preliminares de los hallazgos e informe final de la investigación, propuesta de territorios de posicionamiento para la marca, relatos de marca para la presentación del territorio elegido.

Inversión e Impactados	2019	2020	2021
Personas beneficiadas	180	418	N.A
Inversión COP millones	35,5	31	N/A

IGR CHEC	2020
Índice Global de Reputación – IGR CHEC	880

Otros Canales y acciones para la comunicación y rendición de cuentas

CHEC establece para soportar la rendición de cuentas, la implementación de canales virtuales y digitales, los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios. La información accesible al público se pondrá a disposición, tanto como sea posible, de manera razonable y práctica; para ello desarrolla:

- **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.
- **Mecanismos de comunicación y acceso virtuales y digitales:** Los cuales buscan asociarse a medios de comunicación empresariales que garanticen y faciliten el acceso a todos los grupos de interés de la información relacionada con el informe de sostenibilidad de CHEC y sus informes de gestión complementarios.

Mecanismos para Rendición de cuentas		Periodicidad	# de mecanismos		
			2019	2020	2021
Rendición de cuentas	Asamblea de Accionistas	Anual	1	2	1
	Informe de Gestión de la Administración y la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas	Anual	1	1	1
	Estados Financieros	Anual	1	1	1
	Informe de Sostenibilidad	Anual	1	1	1
	Informe de Gobierno Corporativo	Anual	1	1	1
	Informes Complementarios	Anual	10	10	12
	Rueda de prensa	Anual	1	1	1

GESTIÓN DEL COMPONENTE CONTROL

Conjunto de procedimientos de verificación y evaluación para asegurar el cumplimiento de las políticas de transparencia empresarial.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

Con el fin de realizar un adecuado seguimiento al control de la gestión desde la perspectiva estratégica, CHEC cuenta con los siguientes indicadores y resultados que aportan a la transparencia empresarial:

Indicadores Estratégicos de Negocio: CHEC cuenta con indicadores tales como Trayectoria de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, Transparencia (MTE), Derechos Humanos, Relacionamiento con Grupos de Interés, Reputación, los cuales le permiten evaluar, entre otros aspectos, la efectividad de las acciones realizadas en pro del fortalecimiento de la gestión ética de la empresa.

Medición de Transparencia Empresarial (MTE)
En el año 2021 no se realizó medición de transparencia empresarial, ya que para poder realizar la gestión derivada de ésta medición y mejorar los resultados, se ha decidido realizar esta medición cada 2 años. En el 2022 se espera realizar la medición y obtener un puntaje de 95,03

Medición Trayectoria de la RSE

Indicador trayectoria RSE CHEC

- 2021 Meta 93% — Resultado 98%
- 2020 Meta 92% — Resultado 92%
- 2019 Meta 90% — Resultado 90%
- 2018 Meta 80% — Resultado 88%
- Línea de base 2017 76%

Dimensiones RSE	2019	2020	2021
Principios	100%	100%	100%
Estrategia y planeación	89%	91%	98%
Prácticas	85%	87,5%	100%
Comunicación y rendición de cuentas	88%	83%	88%
Asimilación	100%	100%	100%
TOTAL GENERAL	**90%**	**92%**	**98%**
Puntaje	2 711	2 749	2 950
Nivel RSE	**3-Alto**	**3-Alto**	**3-Alto**

- 2022 Meta 98%
- 2023 Meta 98%
- 2024 Meta 98%
- 2025 Meta 99%

Indicador DDHH Grupo EPM-CHEC

Hemos cumplido con **5** de los **5** hitos

- 1° hito 2015: Mapa de riesgos en DDHH
- 2° hito 2015: Adopción política DDHH
- 3° hito 2016-2020: Estrategias de abordaje DDHH
- 4° hito 2017-2020: Formación interna y externa en DDHH
- 5° Hito 2020-2021: Canal atento a DDHH

- Actualización diagnóstico de riesgos de empresas en DDHH.
- Formular e implementar un mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH.
- Diseñar e implementar plan cierre de brechas en DDHH en cadena de suministro.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Junta Directiva de CHEC en sesión del 31 de octubre del año 2012, según consta en el acta No. 587, adoptó el modelo de control del Grupo EPM, donde se encuentra la Política y Lineamientos de Control Interno para CHEC en los siguientes términos:

"En CHEC se gestiona el Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés.

Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades Empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas".

Para cumplir con la política se establecen los lineamientos, entre los que se encuentra que la actividad de Auditoría Interna de CHEC debe efectuar la evaluación integral del Sistema de Control Interno de la entidad, identificar el grado de existencia, aplicación y efectividad de los controles y proponer las correspondientes acciones de mejoramiento, evitando su participación en actividades que afecten la independencia y objetividad en la función.

Por lo tanto, el Sistema de Control Interno de CHEC se evalúa de manera semestral aplicando la herramienta que para tal fin diseñó el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, que permite evaluar el Sistema de una manera integral, obteniendo las siguientes conclusiones a diciembre 31 del año 2021:

- En CHEC S.A. E.S.P. se desarrolla y evoluciona el Sistema de Control Interno con el uso del marco de arquitectura empresarial, teniendo en cuenta las ofertas de valor para los clientes, necesidades del territorio, y grupos de interés.
- El Sistema de Control Interno en CHEC S.A. E.S.P. es efectivo porque conecta la estrategia con la ejecución, mediante el desarrollo de capacidades organizacionales.
- La Junta Directiva de CHEC S.A. E.S.P, como órgano direccionador del Control, aprueba las políticas asociadas al Sistema de Control Interno de la entidad y al ejercicio de la actividad de Auditoría Interna, al tiempo que monitorea el cumplimiento efectivo de las mismas y la mejora permanente de la gestión del riesgo, el control y el gobierno en la empresa.
- La empresa cuenta con estándares y mecanismos de control y de riesgos para verificar el avance y cumplimiento de la estrategia.
- Se implementan, adaptan y evalúan buenas prácticas de control interno ajustadas a los requerimientos normativos aplicables. Adicionalmente desde Auditoria se proporcionan servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consultoría, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura del Autocontrol y el relacionamiento con los Entes Externos de Control.

Componente Ambiente de Control

- Se desarrollaron talleres dirigidos a los empleados que tuvieron como objetivo reforzar el conocimiento del marco de actuación ético de CHEC, promover la declaración de transparencia y conflicto de intereses, el reporte de comportamientos indebidos, divulgación de la línea de contacto transparente y la participación de los trabajadores en la actualización del Manual de Dilemas Éticos y la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, enmarcando estos elementos en los componentes del Sistema de Control Interno.
- Se realizaron las jornadas de la integridad, que

comprendieron estrategias comunicativas y lúdico-pedagógicas dirigidas tanto a los trabajadores en su sede de trabajo como a sus familias.

- Se ajustó el Manual para declarar conflicto de interés.
- Se encuentra en construcción la nueva propuesta de estructura que facilite la flexibilidad, el trabajo colaborativo y el desarrollo de las personas.
- Se socializó la versión final de los manuales producto de la implementación de la Resolución CREG 080 de 2019, los cuales serán el escenario para identificar la metodología y los pasos a seguir: adopción, divulgación, socialización e incorporación a los procesos impactados.

Componente Evaluación de Riesgos

- Se actualizo la Guía Metodológica para Gestión Integral de Riesgos, entre los cambios más relevantes se encuentra el ajuste a los criterios para documentar los controles y se establece anexo con la tipología de riesgos de corrupción, además se incorporan mejores prácticas. Se llevó a cabo la socialización de la Guía metodológica a los empleados responsables de hacer el seguimiento a los riesgos en proceso.
- Se actualizo el aplicativo SGI para documentar los controles a los riesgos, con los atributos de descripción, tipo, clase, responsables, evidencia y frecuencia. Adicionalmente la evaluación de cada control.
- Se activó en el SGI el módulo de eventos (materialización de eventos)
- Desde al área de Finanzas continúa brindándose apoyo a los procesos para aplicar de manera adecuada la guía metodológica de gestión integral de riesgos.

Componente Actividades de Control

- En procura de realizar una gestión de privilegios para habilitar el control de acceso a los activos organizacionales, desde CHEC S.A. E.S.P, se elaboró la metodología de segregación de funciones basada en riesgos, con el fin de asignar roles en las herramientas informáticas, sin comprometer la privacidad o la seguridad de la información de la empresa. Actualmente, se están adelantado acciones para aplicar la metodología diseñada, en los sistemas de información que soporta las operaciones de nómina, manejo de flujo de efectivo, cargos de distribución en tarifas por prestación del servicio y facturación a los clientes usuarios.
- Como parte de la ejecución del proyecto Centinela, se está desarrollando una estrategia para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, bajo los requerimientos definidos por la ISO 27001. Para esta implementación, se tiene un alcance inicial de implementación de controles de seguridad de la información en ocho (8) procesos de la empresa.
- Se encuentra en implementación los lineamientos establecidos en el Acuerdo Guía Ciberseguridad, regidos por el Consejo Nacional de Operación – CNO 1502. Se continúa trabajando para dar cumplimiento a cada una de las exigencias del acuerdo, tareas que se tienen planeadas hasta el año 2023.

Componente Información y comunicación

- Se adelantaron las gestiones encaminadas a implementar la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos emitida por MINTIC que establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para PQRS. Además, se analizó la circular 018 del 2021 de la Procuraduría General de la Nación en lo referente al Índice de Transparencia y acceso a la información ITA
- En año 2021, se constituyó el proyecto de Gestión de Información, que busca generar valor para soportar, habilitar y transformar el negocio a partir de la información.
- Se cuenta con planes de comunicación y relacionamiento e indicador de Capital Comunicacional.

Componente Monitoreo

- El plan anual de auditoria se construyó a partir de los riesgos y objetivos estratégicos, la relevancia estratégica y el índice de riesgo de los procesos y proyectos, y considerando las solicitudes de la alta dirección.
- El plan de Auditoria fue aprobado por la Junta Directiva y el seguimiento lo realizó el Comité de Auditoria.
- Se aplicaron normas internacionales de Auditoria emitidas por el IIA en el ejercicio de la actividad de auditoría interna.

Componente	¿ El componente está presente y funcionando?	Nivel de cumplimento componente
Ambiente de control	SI	83%
Evaluación de riesgos	SI	91%
Actividades de control	SI	88%
Información y comunicación	SI	89%
Monitoreo	SI	89%

Fuente: Resultados Evaluacion Sistema de Control Interno a diciembre 31 de 2021

Evaluación al sistema de Control interno contable

El artículo 3 de la resolución 193 de 2016 emitida por la Contaduría General de Nación establece que el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, tiene la responsabilidad de evaluar la efectividad del control interno contable aplicando el procedimiento establecido.

La evaluación cuantitativa del sistema de control interno contable se realiza mediante el diligenciamiento en el CHIP del formulario definido por el organismo de control, por medio del cual se valora la existencia y el grado de efectividad de los controles asociados al cumplimiento del marco normativo en cada una de las etapas del proceso contable. Adicionalmente el formulario contiene una evaluación cualitativa, donde se describe en forma breve las principales fortalezas y debilidades del control interno contable teniendo como fuente la evaluación cuantitativa; los avances respecto a las evaluaciones efectuadas en años anteriores y las recomendaciones que surgen de la evaluación 2020.

La evaluación cuantitativa del sistema de control interno contable de CHEC S.A. E.S.P., vigencia 2020, alcanzo un puntaje de 4.67 ubicándose en el rango "Eficiente":

SISTEMA CONTROL INTERNO CONTABLE	2020
	4,67 Eficiente
Etapas del proceso contable	4,9 Eficiente
Eficacia Políticas contables	4,4 Eficiente
Rendición de cuentas e información a partes interesadas	5 Eficiente
Gestión del riesgo contable	4,4 Eficiente

Fuente: Evaluación Sistema de Control Interno Contable vigencia 2020

Seguimiento planes de mejora

El plan de mejora es un elemento de gestión que permite fortalecer la capacidad de la organización para lograr las estrategias y objetivos. Cuando sea necesario definir un plan de mejora como resultado de un ejercicio de planeación, auditoría interna o externa,

seguimiento y medición de los procesos, diseño o rediseño de procesos, gestión de riesgos, evaluación independiente del Sistema de Control Interno, entre otros.se aplica lo establecido en la guía metodológica de planes de mejoramiento.

Para gestionar los planes de mejora se utiliza el aplicativo Sistema de Gestión Integral- SGI. El plan de mejoramiento queda formalizado una vez se definan y se aprueben las acciones de mejoramiento y se realiza seguimiento con el fin de determinar la eficacia de las acciones definidas. El responsable del plan de mejora verifica la eficacia de las acciones tomadas, y registra la evidencia en el aplicativo SGI.

Durante el año 2021 Auditoria evaluó la eficacia a 65 planes de mejora, que surgieron de trabajos de aseguramiento efectuados por Auditoria, de los cuales 62 planes de mejora fueron calificados como eficaces, lo que significa que de acuerdo con las pruebas realizadas y a la fecha del seguimiento, la causa raíz fue gestionada, obteniendo un indicador de eficacia del control del 95%

COMITÉ DE AUDITORIA

Es un órgano permanente de carácter asesor para la Junta Directiva, sin funciones ejecutivas, con facultades de evaluación, asesoramiento y propositivas dentro de su ámbito de actuación que se rige por las normas contenidas en la ley, los estatutos, reglamento interno de Junta Directiva y reglamento del Comité de Auditoría.
El Comité de Auditoría está compuesto por tres (3) miembros de la Junta Directiva de CHEC S. A. E.S.P, además participa con voz y sin voto, un represente del Revisor Fiscal de la empresa y el Auditor interno. El Gerente es invitado permanente a las sesiones y cuando se requiere participa un representante de Auditoría Corporativa.
Los miembros de Junta Directiva que conformaron el Comité de Auditoría de CHEC S.A E.S.P., durante el año 2021 fueron:

Conformación Comité de Auditoría de CHEC 2020

Nombre	Enero hasta marzo	Abril hasta septiembre	Octubre hasta diciembre
Gilberto Saffon Arango	X		
Diego Humberto Montoya Mesa	X	X	X
Juan Carlos Duque Ossa	X		
Blanca Liliana Ruiz Arroyave		X	
Jaime Ramos Agudelo		X	X
Alberto Mejía Reyes			X

Indicadores Auditoria CHEC

Los indicadores del proceso de Auditoria permiten medir la forma como la actividad de Auditoria Interna ejecuta sus labores, en correspondencia con el Marco Internacional para la Práctica Profesional del Instituto de Auditores Internos (IIA)
Los resultados de los indicadores de Auditoria CHEC a diciembre 31 de 2020 fueron los siguientes:

Código	Nombre del Indicador	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021
ID01	Desempeño de la Auditoría Corporativa	4,8	4,8	4,3	4,76
ID02	Calidad del trabajo de auditoría interna	4,52	4,66	4,2	4,6
ID03	Cumplimiento del plan acumulado	96%	100%	100%	82%
ID04	Eficacia del control	86%	90%	90%	95%

Rendición de Cuentas:

En la página web de CHEC S.A. E.S.P. se encuentran publicados los siguientes informes elaborados por auditoría interna:

- Evaluación anual del control interno contable
- Informes semestrales de la evaluación del sistema de control interno
- Informes seguimiento plan anticorrupción.
- Listado de trabajos de auditoria realizados
- Informes PQR

Interacción Entes Externos de Control:

Al interior de CHEC se crearon sinergias que permiten atender las solicitudes de información realizadas por entes externos de control de manera óptima; creando canales formales y coherentes de comunicación entre la empresa y los diferentes proveedores de aseguramiento. Se fortaleció la comunicación con los diferentes grupos de interés internos y externos en búsqueda de un trabajo colaborativo

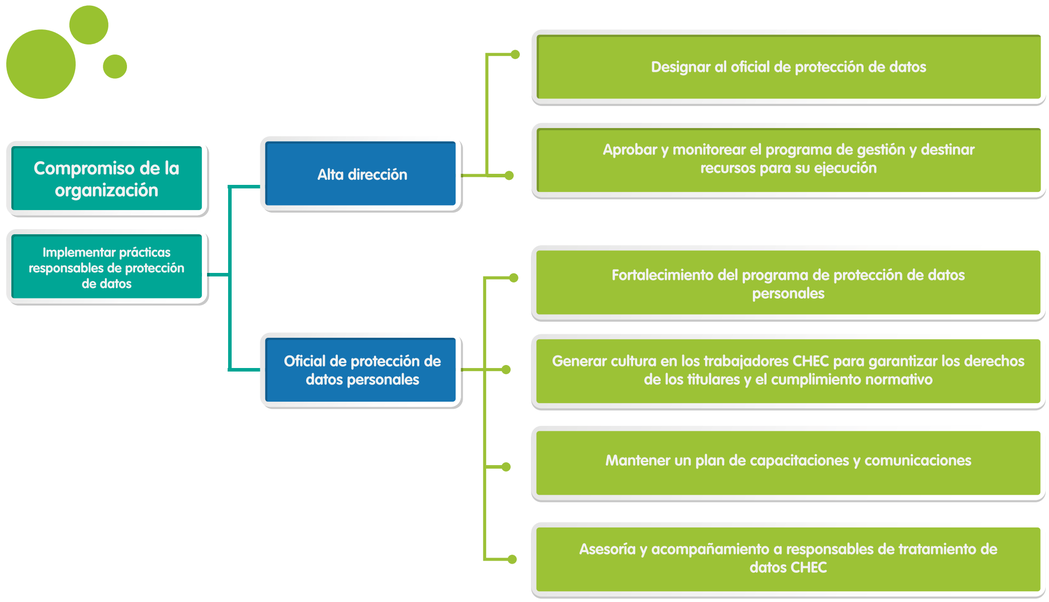
En la página web de CHEC se encuentra publicada la opinión y el dictamen emitido por entes externos de control como son:

- Auditor Externo de Gestión y Resultados https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-externa
- Contraloría General de Medellín https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/emitidos-por-contraloria-medellin
- Revisoría Fiscal https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/emitidos-por-revisoria-fiscal

Programa de Protección de Datos Personales

El programa de protección de datos personales, busca implementar las políticas, estrategias, prácticas y demás herramientas necesarias para garantizar la protección de los datos personales de los titulares que hacen parte de los diferentes grupos de interés de CHEC.

Roles en la gestión del programa de protección de datos personales:



Comité oficial de protección de datos personales

Con miras a dar cumplimiento a la normatividad asociada y contar con herramientas para hacer un adecuado tratamiento de datos personales en CHEC, se creó el comité oficial de datos personales, el cual se encuentra integrado por profesionales de Secretaría General y Asuntos Legales, Servicios Corporativos (TI), Suministro y Soporte Administrativo (Gestión Documental), y Gestión Operativa (Planificación y Gestión).

Las principales responsabilidades del comité son:

- Establecer las políticas y lineamientos requeridos para garantizar una adecuada administración y protección de los datos personales de los titulares, que se encuentran bajo la responsabilidad de CHEC S.A. E.S.P.

- Monitorear y hacer seguimiento a la normatividad expedida en materia de protección de datos personales y hacer recomendaciones de ajustes al interior de la Empresa.

El comité cambio su conformación con integrantes de diferentes áreas con el fin de garantizar interdisciplinariedad en las diferentes temáticas que se deben abordar como oficial; teniendo en cuenta las consultas y brechas que se han ido identificando en las gestiones realizadas.

Riesgos en la protección de datos personales: Con miras a dar tratamiento a los riesgos que supone el tratamiento de los datos personales de los diferentes grupos de interés y con el fin de buscar garantizar los derechos de los titulares de los datos personales de los que hace tratamiento CHEC, se realizó un ejercicio de identificación de riesgos de acuerdo con la metodología del grupo EPM, obteniendo los siguientes resultados:

Nombre de riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de Riesgo
Inadecuada implementación del programa de protección de datos personales	Incumplimiento por parte de algún trabajador o contratista de CHEC, de alguna de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, o las que las modifiquen o adicionen o derogue; así como de las políticas internas de CHEC y las reglas de negocio asociadas.	Tolerable
Debilidades en los atributos de la información.	Hacer tratamiento de datos personales sin constatar su idoneidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad y no repudio.	Tolerable
Inadecuada recolección de datos	Recaudar datos personales de miembros de algún grupo de interés sin la debida autorización previa y expresa o sin guardar prueba de ello, o sin la autorización del representante cuando se trate de menores de edad y en caso de datos sensibles sin la explicación de sus derechos, el porqué de la recolección y el carácter facultativo de la respuesta.	Tolerable
Uso indebido de las bases de Datos Personales	Tratar información para fines distintos a los autorizados, ceder bases de datos sin autorización del titular o sin informarle, tanto con público interno como externo.	Tolerable
Falencias en el canal de atención de PQR´s relacionadas con datos personales	El canal para la atención de consultas y quejas relacionados con protección de datos personales no opera de manera adecuada	Tolerable
Sanciones por inadecuada interpretación de las excepciones, para solicitar autorización para el tratamiento del dato	Enviar información a los usuarios a través del envío de SMS sobre las interrupciones no programadas del servicio de acuerdo con lo dispuesto en el Res 015 de 2018, sin la autorización expresa del titular del dato.	Aceptable

Gestión 2021 en protección de datos personales:

Programa de protección de datos personales

En el 2021, la gestión del comité estuvo enfocada principalmente en el acompañamiento a personas y procesos para la evaluación del cumplimiento del programa en el día a día de la organización.

Partiendo de los riesgos identificados y de las consultas realizadas, se realzaron las siguientes acciones:

- Elaboración de la Matriz con los canales de recolección de datos personales del área comercial, y seguimiento al almacenamiento de autorizaciones.
- Recomendación condiciones de contratación Contact Center
- Homologación de textos de autorizaciones con fines comerciales y no comerciales
- En el marco del plan de asimilación de cambio y creación de conciencia, se adelanta campaña de comunicación y capacitaciones con equipos de trabajo de acuerdo con sus necesidades.
- Acompañamiento y asesoría de acuerdo con solicitudes realizadas.
- Con acompañamiento de DHYO se realizó identificación de formatos con recolección de datos personales y actualización de las autorizaciones con nueva política de protección de datos personales de CHEC

Los principales retos en el marco de la mejora del programa de protección de datos personales son:

- Definir la estructura de la generación de reportes. Esto implica saber qué empleado genera que tipo de reporte, para asignar responsabilidades claras en el evento de una queja o de una violación a los códigos de seguridad.
- validar la posibilidad de establecer indicadores.
- Socialización de los procedimientos para atención de reclamos y consultas relacionados con PDP

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD CHEC

En lo que respecta al cumplimiento de la normatividad y acciones que garantizan la confianza y transparencia, CHEC dio cumplimiento a la normatividad que le aplica.

Políticas Empresariales

CHEC ha adoptado para el desarrollo de su gestión las siguientes políticas, las cuales han sido difundidas e incorporadas en el desarrollo de los procesos organizacionales y el actuar de sus empleados (Gente CHEC). Las políticas organizacionales están disponibles para información y consulta de los grupos de interés a través de su página web en el siguiente enlace:

https://www.chec.com.co/Portals/0/normatividad/otros/Politicas-empresariales-CHECpdf.pdf

En la sesión de Junta Directiva 699 del 22 de abril de 2021, se autorizó el ajuste y adopción de la Política de Talento Humano para CHEC. No se aprobaron más políticas por parte de la Junta Directiva en el año 2021.

Código de buen Gobierno Corporativo

CHEC acogió la implementación del "Marco General del Gobierno Corporativo de Grupo", en el que se define un estándar específico de mejores prácticas y los compromisos con los que se busca asegurar su observancia, se establece el mecanismo por medio del cual se divulga el grado de cumplimiento de las prácticas adoptadas. En este sentido, se han considerado las prácticas de gobierno corporativo, recomendadas por entidades nacionales e internacionales, entre otras, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD), por sus siglas en inglés), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Código de Mejores Prácticas Corporativas emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Código de buen Gobierno Corporativo

Manual de conflictos de interés:

Durante el año 2021 la empresa no realizó modificaciones al Manual de Conflicto de Interés, que fuera aprobado en la Sesión de Junta Directiva No 664 del 18 de abril de 2018.

Manual de conflictos de interés

Operaciones celebradas con socios y administradores

Durante el año 2021, no se celebraron operaciones con accionistas y administradores sobre acciones de la compañía que trajeran consigo cambios significativos para la sociedad. En cuanto a las operaciones de mayor relevancia celebradas con socios y accionistas, en virtud del Acuerdo de Gobierno celebrado en el año 2013, se celebraron en 2021, 26 actas de transacción con Empresas Públicas de Medellín – EPM, una de las cuales entra en vigencia en el año 2022, buscando generar valor en los mecanismos de relacionamiento y contratación. Así mismo, durante el 2021 continúan vigentes las actas de interacción con EPM. Algunas de las actas mencionadas, fueron suscritas también con otras filiales del Grupo Empresarial.
Para ver el listado de actas celebradas, consultar el informe complementario de Gobierno Corporativo.

Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

De acuerdo con lo establecido en la Ley 603 de 2000, CHEC cumple con las normas de propiedad intelectual respecto a la adquisición, registro y utilización debida del software. Igualmente se cuenta con políticas de restricción, control y vigilancia de los activos de software, así como permanentemente se adelantan acciones tendientes al cumplimiento de esta ley.

Asegurabilidad

Con el fin de realizar la efectiva transferencia de los riesgos de la empresa al mercado asegurador y así blindar las operaciones y la continuidad del negocio, se gestionó la renovación del programa de seguros de la empresa para la vigencia 2021 - 2022, con un

costo total de COP 15.776 millones, con el cual se cubrieron los riesgos asociados a Seguros de Daños Materiales, Seguros Patrimoniales y Seguros de Personas. Es importante resaltar la alta siniestralidad que se ha tenido, sobretodo en el ramo de vida con ocasión a la contingencia presentada por la pandemia del Covid-19 donde los pagos por hospitalización y muerte han incrementado bastante. Esta situación, aunada a la alta siniestralidad en el grupo en materia de daños y patrimoniales, en particular, termina de endurecer el mercado asegurador.

Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

GRI | 419-1

Acciones Jurídicas en materia laboral en CHEC

Reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales	Resultados			
	2018	2019	2020	2021
Número de quejas que se abordaron en el periodo objeto de la memoria	0	0	0	0
Número de quejas que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	0	0	0	0
Número de quejas pendientes por decisión	0	0	0	0

Nota: Las reclamaciones formales emitidas durante el año sobre prácticas laborales, se entenderán como quejas formales presentadas por los trabajadores de forma individual ante autoridad competente y no como las de organizaciones sindicales.

Reclamaciones formales emitidas durante el año por la organización sindical				
Tipo de Reclamaciones	2018	2019	2020	2021
Numero de querellas presentadas	7	1	2	1
Querellas acumuladas y resueltas a favor de CHEC	4	0	1	0
Pendiente de decisión	3	1	1	1

Nota: De las querellas pendientes de decisión del año 2018, las mismas fueron archivadas en razón al desistimiento que realizaron las partes producto de la negociación de la convención colectiva 2018-2021.

Procesos Laborales	Resultados 2018	Resultados 2019	Resultados 2020	Resultados 2021
Iniciados en contra de CHEC S.A E.S.P	47	53	50	76
Iniciados por CHEC S.A. E.S.P	0	1	1	3

Reclamaciones laborales en la cadena de suministro

Mecanismos de Reclamación en materia de prácticas Laborales	2018	2019	2020	2021
a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.	2	4	12	0
b. Indique cuántas de las reclamaciones: Sé abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.	2	4	Se abordaron 12 y se resolvieron 2*	Se abordaron 12 y se terminó 1
c. Indique el número de reclamaciones sobre prácticas laborales con proveedores que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	0	0	0	0

GRI | 206-1

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

En el año 2021 no se presentaron demandas por competencia desleal, práctica monopolística o contra la libre competencia.

Cumplimiento a la Resolución 080 y 130 de 2020: En cumplimiento de las resoluciones 080 y 130 de 2020 expedidas por la CREG, se continuó con la aplicación de los temas relacionados con la Compra de Energía, con los miembros de Junta Directiva que no representaban conflicto de intereses entre CHEC y EPM.

GRI | 415-1

Contribución a partidos y/o representantes políticos

Por normatividad colombiana CHEC no puede ni realiza contribuciones de tipo económico o en especie a partidos, representantes o campañas políticas.

GRI | 416-2

Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Indicador	2018	2019	2020	2021
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas recibidas en el año.	3	6	2	3
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor de CHEC	3	4	0	3
Incidentes o reclamaciones por daños o heridas a personas, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	0	1	0	0
Incidentes por muerte en el año a favor del reclamante.	1	1	3	1

Indicador	2018	2019	2020	2021
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres recibidas en el año.	409	320	243	277
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor de CHEC.	213	203	0	175
Incidentes o reclamaciones por daños a enseres, finiquitadas en el año a favor del reclamante.	196	116	95	105
Número de recursos interpuestos por los clientes relacionados con la prestación del servicio.	476	356	562	397
Número de incidentes por incumplimiento de regulaciones de publicidad y comunicación comercial.	0	0	0	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos).	0	1	1	0
Número de multas por incumplimientos normativos (impuestas por otros entes).	0	0	0	0
Importe de multas por incumplimientos normativos (COP millones).	0	0	1.863	0

Indicador	2018	2019	2020	2021
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearon una multa o castigo	0	0	0	0
número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios que acarrearon una amonestación	0	0	0	0
Número de incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios	0	0	0	0

Reclamaciones sobre impactos sociales

Tipo de reclamaciones	2018	2019	2020	2021
Derechos de petición (información - aplicación principio de precaución)*	55	34	1.255	52.588
Acciones de Tutela	65	96	115	52
Acción Popular	6	5	5	3

Tipo de reclamaciones	2018	2019	2020	2021
Responsabilidad Civil Extracontractual (Reclamaciones)	33	36	24	23
Responsabilidad Civil Extracontractual (Conciliaciones prejudiciales)	7	9	6	14
Reparación Directa	3	2	3	8
Responsabilidad Civil Contractual	1	0	0	0
Acción de Grupo	0	0	0	1

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

GRI | 307-1

Sanciones y Multas por Incumplimiento de la Normativa Ambiental

Indicador	2018	2019	2020
Número de sanciones no monetarias.	0	1	0
Valor monetario total de las sanciones significativas (COP millones)	0	0	0

Si bien no se tuvieron multas o sanciones originadas en procedimientos sancionatorios ambientales durante el año 2021, continúan en curso los siguientes procesos sancionatorios, en los cuales la Empresa adelantó la defensa respectiva, sin que hasta la fecha las autoridades ambientales se hayan pronunciado en una decisión definitiva:

Autoridad ambiental	Causa de la investigación	Lugar de ocurrencia de los hechos	Fecha de ocurrencia	Descripción de los hechos	Estado de la investigación
CORPOCALDAS	Daño Ambiental	Palo Negro, Manizales Caldas.	28/10/2016: Fecha del concepto técnico que determino las conductas constitutivas de infracción ambiental.	El 14 de octubre de 2016 se realiza visita técnica al predio ubicado sobre la vía de conduce de Bosques de Encenillo a Palo Negro, propiedad de la constructora Inversiones Palo Negro, donde se observa la tala rasa de un GUADUAL de aproximadamente 500 m2. No se contaba con permiso de aprovechamiento forestar. La constructora refiere en distintos oficios que funcionarios de CHEC realizaron la tala.	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de Corpocaldas.
ANLA	Incumplimiento Obligaciones Ambientales	Plantas de Generación, Chinchiná Caldas	20/12/2017: Fecha del Auto de Inicio del Procedimiento Sancionatorio	1. Hecho Presunto: Por no presentar la caracterización de la totalidad de los vertimientos realizados al interior de la Central Hidroeléctrica San Francisco- Chinchiná Caldas, de acuerdo con lo establecido en 1. Presunta infracción a la Resolución 0631 de 2015 - Manejo de aguas residuales generadas en las áreas de bocatomas, campamentos, talleres y casinos 2. Presunta infracción de la Resolución 0222 de de 2011, por no presentar el inventario de PCB's	Se presentaron descargos por parte de la empresa y la empresa está a la espera de una decisión de ANLA

GRI | 417-2

Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Para el año 2021, no se presentaron sanciones por silencio administrativo positivo.

GRI | 102-2

Actividades, Marcas, productos y servicios.

CHEC en su esquema de productos y servicios no comercializa ni elabora productos o servicios prohibidos en el marco del mercado colombiano.

GRI | 417-3

Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

No se presentaron para 2021 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con:

- La privacidad de los clientes
- Mercadotecnia y Marketing
- Comunicación y publicidad

GRI | 418-1

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

En el año 2021 no se presentaron reclamaciones relacionadas con protección de datos personales y no ha sido recibida reclamación alguna relacionada con robo o pérdida de datos de clientes cumpliendo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Se realizó el registro de dicha información de manera oportuna en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

GRI | EU25

Salud y seguridad en los clientes - Número de heridos y fatalidades del público en las que estén involucrados los activos de la compañía, incluyendo juicios legales, asentamientos y casos legales pendientes

Accidentes en la prestación del servicio

Concepto	2019	2020	2021
Personas quemadas por accidentes eléctricos	7	13	4
Muertes por accidentes	3	3	2
Personas accidentadas por otros conceptos	3	2	10
Total muertes y personas accidentadas	**13**	**18**	**16**

GESTIÓN REGULATORIA CHEC

Acciones jurídicas CHEC 2021

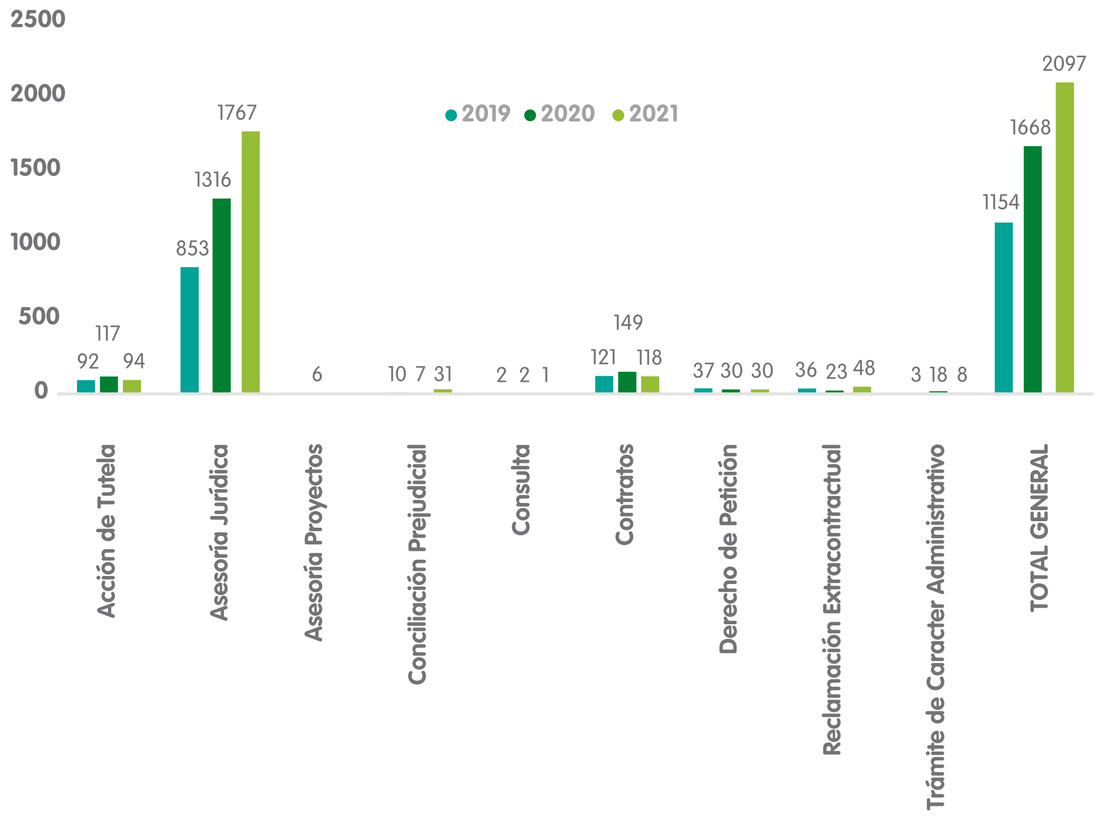
Asesoría jurídica brindada a los procesos.

Durante el año 2021 se registraron en el sistema de gestión jurídica – MAYA, 2.097 solicitudes de apoyo jurídico y consejería legal, las cuales se discriminan en la siguiente gráfica.

Nota: Se presenta una modificación en las cifras de los años 2019 y 2020, por parametrización del sistema de información en la generación del reporte.

Desde la Secretaría General, con las metas de desempeño se fijan las metas de cumplimiento en cuanto a la gestión jurídica, y el soporte de dichas mediciones es el aplicativo MAYA.

GESTIÓN JURÍDICA -ASUNTOS LEGALES Y SECRETARÍA GENERAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Anualmente se aplica una encuesta por parte del Grupo EPM a través de EMTELCO, para medir la satisfacción de los resultados con los clientes internos de las empresas del Grupo, habiéndose obtenido para CHEC en 2021 un resultado de satisfacción del 100%, lo cual se midió con los siguientes indicadores, el cual representa el histórico de las encuestas realizadas:

	Resultados 2017	Resultados 2018	Resultados 2019	Resultados 2020	Resultados 2021
Trato Cálido	91.80%	96.63% ↑	96.72% ↑	94.32% ↓	100% ↑
Solución clara y comprensible	100%	95.45% ↓	98.36% ↑	97.73% ↓	100% ↑
Presenta alternativas	96.72%	91.01% ↓	95.08% ↑	96.59% ↑	100% ↑
Oportunidad	93.44%	89.88% ↓	90.16% ↑	92.05% ↑	100% ↑
Promedio	**95.49%**	**93.24%** ↓	**95.40%** ↑	**95.06%** ↓	**100%** ↑

GRI | 103-3

EVALUACIÓN

La Transparencia, al ser un tema de alta incidencia en los resultados de la empresa, es un aspecto que además para una empresa prestadora de un servicio público, es altamente normado y vigilado. Para ello se cuenta con diferentes herramientas como sistemas y plataformas de reporte de información tanto propias como de terceros, se realizan auditorías internas y externas respecto a la gestión y resultados de la empresa, a su vez se despliegan espacios de encuentro, diálogo y retroalimentación con diferentes grupos de interés.

Como referentes externos adoptados, el Grupo EPM y la empresa en el 2021 midieron el indicador estratégico de seguimiento al cumplimiento a los planes de relacionamiento con los grupos de interés; a su vez se adoptan buenas prácticas de gestión y cumplimiento frente a la rendición de cuentas, elaboración de informes de sostenibilidad bajo metodología GRI, y el cumplimiento de aspectos normativos tales como: Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales. A su vez CHEC y el Grupo EPM cuentan con diferentes sistemas y plataformas que soportan la medición control y seguimiento. Así mismo este tema se aborda para la recolección de expectativas en el ejercicio de materialidad con grupos de interés desarrollado por la empresa y demás espacios de relacionamiento y rendición de cuentas.

Así mismo, anualmente se realiza auditoría al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se llevan informes para el seguimiento y retroalimentación de la dirección de los diferentes programas e iniciativas como la gestión ética, el programa de protección de datos personales, entre otros.

Cómo mecanismos formales para la recepción de peticiones, quejas y o reclamaciones frente al tema, se encuentra habilitados el canal contacto Transparente y los canales que ha dispuesto la empresa para otros grupos de interés, los cuales han sido presentados a lo largo del reporte.

MECANISMO DE DENUNCIA

GRI | 102-17

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

El responsable de la administración de Línea Ética Contacto Transparente del Grupo – EPM, es la Unidad de Cumplimiento de EPM para garantizar la independencia, trámite y respuesta de los incidentes recibidos.

Canales:

La línea Ética Contacto Transparente cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación con todos los grupos de interés así:

- Sitio WEB (24 horas): https://contactotransparente.epm.com.co/?site=3
- Correo electrónico: contactotransparente@epm.com.co
- Línea telefónica gratuita nacional: 01 8000 522 955

Conductas que se pueden denunciar:

En el sitio web de Contacto Transparente se detallan los actos indebidos que pueden ser denunciados por los diferentes grupos de interés a través de

Difusión

CHEC S.A. E.S.P. comprometida con el fomento de la cultura de control organizacional, diseñó e implementó una estrategia de sensibilización durante el segundo semestre del año 2021, encaminada a promover y divulgar la Línea Ética Contacto Transparente, y posicionarla como uno de los mecanismos esenciales para garantizar el cumplimiento de la política de "Cero tolerancia al fraude, la corrupción y al soborno". Con el fin de generar un impacto en la organización, esta actividad fue articulada con el plan de gestión ética y con la estrategia de comunicaciones para realizar la divulgación de los principios y valores organizacionales bajo el programa denominado "Pongámosle Sentido" del Área Servicios Corporativos.

El eje principal de la estrategia consistía en lograr el involucramiento de los participantes en las actividades propuestas dentro de la campaña, a través de una metodología dinámica que facilitara la aprehensión de conocimientos, y que, además, permitiera conocer desde su experiencia personal como percibían los temas tratados. Dichos aportes enriquecerán la campaña a la cual se pretende dar continuidad durante el año 2022, y que buscará impactar a todos los grupos de interés de CHEC.

GRI | 205-3

Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Para la vigencia 2021 CHEC, no presenta casos confirmados en los que se haya rescindido o no se haya renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. De otro lado no se presentaron por parte de las interventorías internas y externas casos confirmados de corrupción con contratistas y/o trabajadores en el desarrollo de contratos; ni se aplicaron sanciones o medidas disciplinarias asociadas a tal situación.

Incidentes recibidos año 2021 por Contacto Transparente

Para el periodo enero - diciembre del año 2021, se registraron cuatro (4) incidentes a través de la Línea Ética: "Contacto Transparente", de los cuales se tramitaron y cerraron como "no efectivos" 6 y 1 caso se encuentra en estudio. Cuando aplicó se tomaron medidas y se establecieron acciones enfocadas al fortalecimiento de los controles en los temas reportados.

Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Se realizaron 2704 consultas LAFT (Prevención y Control del Lavado de Activos (LA) y Financiación del terrorismo (FT)), en listas nacionales e internacionales respecto de trabajadores, proveedores y contratistas y no se detectaron alertas que impidieran tomar decisiones de contratación.

En relación con las personas que son contratadas de manera directa por la empresa, éstas son evaluados en materia de anticorrupción (prevención y control al lavado de activos y

financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción) y se hace revisión de antecedentes judiciales. En 2021 para las contrataciones realizadas por CHEC no se encontraron empleados (Gente Chec) que estuvieran vinculados a procesos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), fraude o corrupción. Así mismo en la vigencia no se reportaron casos de corrupción asociados a empleados (Gente Chec).

Debida diligencia en DDHH

Durante el 2021, no se reportaron proyectos con efectos negativos para la comunidad, ni casos relacionados con la violación a los derechos de las comunidades especiales (pueblos indígenas y demás comunidades étnicas); así mismo no se identificaron riesgos, ni se presentaron casos de explotación infantil y trabajo forzoso que hayan sido reportados y tramitados a través de canales formales de queja o denuncia.

En relación a los proyectos de infraestructura en etapa de formulación se efectuaron 292 consultas en materia predial y de restitución de tierras, las cuales permitieron identificar el estado actual de cada uno de las propiedades públicas o privadas en lo que se refiere a su tradición, insumo fundamental para definir con oportunidad los recursos humanos, económicos y demás acciones requeridas con el fin de lograr la viabilidad de 3 proyectos: Segundo circuito Victoria - San Felipe 115kV, Nueva Línea Salamina - Aguadas 33kV y Nueva Línea Viterbo - La Virginia 33kV.

Para proyectos en etapa de ejecución se realizaron 11 consultas en materia predial y de restitución de tierras, análisis que posibilitó definir a nivel jurídico y de relacionamiento las estrategias de negociación idóneas para llevar a cabo la compra predios y constitución servidumbres necesarias para la planeación de la ejecución de 3 proyectos: Nueva Subestación Dorada Norte (DOR) 115/33/13,2kV y Nueva Subestación Molinos (MOL) 115/33/13.2kV y Modernización y Reposición Subestación el Dorado (DDO) 33/13.2Kv y la construcción del Proyecto Conexión Parque Solar Fotovoltaico Tepuy - Subestación Purnio 115Kv, gestión que contribuyó de forma directa a un relacionamiento transparente y asertivo con los propietarios de los predios. Para un total de 303 consultas realizadas.

PROCESOS EMPRESARIALES QUE SOPORTAN LA GESTIÓN

Procesos asociados a la gestión del tema relevante

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión de las Comunicaciones	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Gerencia General
Atención de Procesos y acciones Legales	El proceso se encarga de representar a CHEC en los procesos judiciales o acciones legales en que se vea incursa y reclamaciones extracontractuales, se exceptúa de este proceso el trámite de litigios laborales y de crédito y cartera	Secretaría General
Atención de Consejería Legal	El proceso acompaña a todas las áreas de CHEC en el desarrollo de sus actividades, con el fin de brindar el apoyo jurídico necesario para que sus actuaciones se ajusten al marco normativo que la impacta y al ordenamiento jurídico en general, con el fin de evitar al máximo posible que se vea incursa en demandas, reclamaciones, sanciones o cualquier otro riesgo de tipo jurídico. Propende por la debida aplicación de la normatividad que rige las actuaciones de la empresa. Se exceptúa de este proceso la gestión de los aspectos jurídicos laborales y los asociados a crédito y cartera	Secretaría General

Nombre proceso	Descripción	Área responsable
Gestión Obligaciones de Ley y relaciones externas con entes ambientales	Este proceso tramita las licencias, autorizaciones y permisos ante las autoridades ambientales, adelanta los programas relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de tipo ambiental, gestiona el pago de transferencias y tasas ambientales, realiza su seguimiento e interactúa con los diferentes actores relacionados con la temática ambiental.	Generación/ Transmisión y Distribución
Atención Clientes	Recepción, análisis, trámite y-o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM	Gestión Comercial
Seguimiento a la Gestión y Resultados	Establece el resultado o grado de cumplimiento de las metas y los objetivos que se ha planteado la organización con base en los resultados de la gestión de los procesos y proyectos; resultados que conllevarán al logro de las estrategias y del propósito de empresa	Gestión Operativa
Auditoria interna	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno.	Auditoria
Gestión Integral de Riesgos	Consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar, los riesgos que impacten el logro de objetivos de los niveles de gestión o afecten los objetos de impacto.	Finanzas