



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES



### Comportamientos Deseables

Chec, Grupo EPM comprometido con el aporte para la construcción de territorios sostenibles, acogió los Comportamientos Deseables del Grupo EPM (Programa Somos) para sensibilizar a los clientes del servicio de energía frente al uso responsable, la cultura de pago (incluye legalidad), el disfrute del servicio de energía como aporte a la calidad de vida y el uso de canales vanguardistas.

Desde la Universidad de Manizales, se identifican las competencias ciudadanas afines a la promoción de cada comportamiento para lograr un diálogo entre comportamiento y competencia que permita avanzar en el objetivo de aportar a la construcción de la Cultura Ciudadana.

Comportamientos deseables	Competencia Ciudadana	Indicador cualitativo
Uso responsable de energía	Preservación	Los participantes identifican acciones cotidianas que favorecen el uso responsable de la energía.
Cultura de pago	Respeto	Los participantes reconocen los mecanismos de participación y comunicación para el fortalecimiento de la cultura de pago.
Disfrute del servicio de energía	Cuidado	Los participantes son conscientes de la importancia del cuidado de la energía para el desarrollo de sus actividades cotidianas y disfrute del mismo.



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES



#### **Uso de canales vanguardistas**

Los participantes identifican los medios de comunicación alternativos que podrán usar con el fin de establecer una comunicación asertiva y oportuna con CHEC para la realización de consultas y procedimientos relacionados con el servicio de energía.

Corresponsabilidad: Los participantes comprenden la importancia de la responsabilidad compartida en la relación cliente empresa para la preservación del medio y uso responsable del servicio de energía.

A continuación, se hace una breve descripción sobre los comportamientos deseables y su articulación con las competencias ciudadanas.

#### **Competencia ciudadana: Preservación**

##### **Comportamiento deseable: Uso responsable de la energía.**

Este comportamiento hace referencia al valor de la responsabilidad que se tiene para hacer uso de los recursos disponibles, para este caso se toma como recurso el servicio de energía eléctrica. Este comportamiento se evidencia cuando los clientes identifican la importancia de tener prácticas cotidianas adecuadas sobre el consumo de energía alineado con su capacidad de pago. Al tiempo que fortalecen su visión de futuro, estableciendo relación entre el acceso a los recursos naturales y la preservación de los mismos para aportar a la sostenibilidad del territorio facilitando la disposición de estos recursos para esta y futuras generaciones.

En el proceso educativo, se realizan ejercicios de formación con los clientes, con los cuales se busca aportar a la construcción de territorios sostenibles.

En este sentido, se revisan las prácticas de consumo diarias asociadas a uso de iluminación natural y artificial, aparatos eléctricos vampiro (consumo de energía de aparatos cuando están apagados pero conectados, se caracterizan por tener un piloto que indica la corriente eléctrica que está usando el



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

chec  
Una empresa epm<sup>®</sup>

aparato), los aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar la compra de un aparato eléctrico como el consumo de kw /hora y su eficiencia energética (tecnología verde), entre otros.

Con base en lo anterior, se busca sensibilizar a los clientes sobre el uso responsable del servicio de energía, en tanto la energía que se consume es la misma que se está generando y cuanto más aumenta el consumo, se requieren más recursos naturales para su generación y producción.

Chec, es una empresa comprometida con el desarrollo sostenible de la región, en este sentido, aporta a la conservación de ecosistemas y reservas naturales para la preservación de páramos y cuencas, además del cuidado de la fauna y la flora de la zona de influencia.

De acuerdo con lo anterior, la preservación es el proceso a través del cual se identifica la posibilidad de minimizar la degradación de los recursos requeridos por el hombre para su subsistencia. Es así como en el marco del convenio Chec Grupo EPM y la Universidad de Manizales, surge el interrogante **¿Qué debemos preservar?**



Una primera acción es sensibilizar a los clientes sobre la conservación de los recursos naturales existentes, así como la recuperación de los que han sido dañados y aún pueden ser recuperados. Otra acción se basa en el diseño, implementación y evaluación de programas ambientales que avancen en la vigilancia y control de prácticas adecuadas sobre el aprovechamiento responsable de los recursos, por ejemplo la eficiencia energética, el uso de fuentes hídricas, el manejo de residuos sólidos y orgánicos, entre otras acciones que apalancan el proceso de preservación.

En este sentido, La preservación abarcará el conjunto de acciones que permitan –la- conservación – y garantizar- su sostenimiento integral en el tiempo” (Código orgánico de organización territorial, autónoma y descentralización. P. 1); para esto es fundamental contar con un plan de difusión desde el cual se promueva “la propagación permanente en la sociedad de los valores que representa” (P. 1) los recursos naturales y el conocimiento aplicado sobre el cuidado de los mismos; para el caso de la Gestión Educativa,



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

chec

Una empresa **epm**<sup>®</sup>

se aborda la conservación de los recursos naturales, energéticos y su transmisión voz a voz a través del fortalecimiento de la preservación como competencia ciudadana desde la cual se invita a los sujetos a reflexionar sobre las prácticas cotidianas al rededor del uso responsable de la energía para alcanzar tal fin.

Indudablemente, el proceso de modernidad que enfrenta el mundo, nos ha abocado al consumo masivo de productos y servicios que en el proceso de producción o consumo final afectan el medio ambiente, innumerables artículos requieren de grandes cantidades de agua, plantas, terrenos y demás recursos agotables generando un gran número de desechos tóxicos que entre residuos orgánicos e inorgánicos afectan dramáticamente el equilibrio ambiental.

Estas prácticas productivas y de consumo, además de dañar la naturaleza, también afectan las costumbres y tradiciones orales, escritas y prácticas culturales de las comunidades, especialmente las rurales, en tanto sus fuentes productivas han dejado de ser las extensiones de “pan-coger” pasando a ser parte de la cadena productiva de líneas industriales de gran impacto que difieren de la vocación natural del suelo, fenómenos sociales y económicos que también afectan el ciclo normal del medio ambiente.

Estos procesos también afectan directamente el proceso de generación de la energía en tanto el calentamiento global y sus efectos en el cambio climático alteran el proceso productivo de la energía lo cual incide en el costo final del servicio.



Además, velar por la seguridad en el manejo y acceso a los servicios como en el caso del fluido eléctrico, dadas las consecuencias fatales por la exposición directa al mismo.

En palabras de Toro y Rodríguez (2001. P.23) “no es posible herir al planeta tierra sin herirnos a nosotros mismos” en este sentido, la preservación como competencia es recíproca, en tanto se comparte la vigilancia, las acciones de sostenimiento en favor del bienestar de otros y del entorno.



base en lo anterior, las entidades que integran el convenio, se han interesado en abordar la preservación enfocada hacia una serie de procesos y acciones educativas con las cuales se busca sensibilizar a los clientes para que logren identificar acciones cotidianas que favorecen el uso responsable de la energía.

### **Competencia ciudadana: Respeto**

#### **Comportamiento deseable: Cultura de pago**

La cultura de pago hace referencia a las prácticas cotidianas asociadas a las actitudes y comportamientos que garantizan el cumplimiento de los derechos y deberes del cliente, la comunidad y la empresa.

Este comportamiento tiene dos pilares fundamentales “La Legalidad” y “el pago a tiempo”. La primera entendida como el uso debido del servicio de energía enmarcada en la preservación de éste en el marco de la legislación vigente. Y el segundo alude a la competencia encaminada al cumplimiento de los deberes en cuanto al pago, que como cliente del servicio público se debe realizar. Lo anterior, en el marco de la corresponsabilidad para garantizar la sostenibilidad futura de dicho servicio.

Para lograr esta competencia, se abordan competencias ciudadanas como el respeto el cual nos acerca a unas bases que generan seguridad y tranquilidad en la interacción con otros, en este sentido, Mockus define la ciudadanía como el “mínimo de humanidad compartida” (2004) en la cual se tiene consideración por el otro, reconociendo su identidad y particularidad, dándole valor humano y existencia, otorgando dignidad y tolerancia al otro como sujeto social que hace parte e integra la sociedad.

Al reconocerse y reconocer al otro como sujeto de derechos se avanza hacia la reciprocidad y valoración mutua desde la diferencia y la complementariedad que nutren las relaciones humanas.

En las relaciones sociales tienen lugar las interacciones en las cuales confluyen los aprendizajes primarios adquiridos al interior de la familia y la escuela, adquiriendo valor así, una serie de instrucciones como el respeto a la palabra, a los acuerdos, al acatamiento de reglas y el asignar valor de verdad a la palabra y a los actos, estos pasan a ser confrontados en otros escenarios como el grupo de pares, escenarios laborales y académicos en los cuales se tejen cuestionamientos frente a los aprendizajes y se legitiman social y culturalmente determinadas actuaciones como las costumbres de determinada comunidad o los rasgos culturales que caracterizan a la población de un sector geográfico.



Sin embargo el proceso formativo va más allá del acceso legal y el pago oportuno del servicio, en tanto reconoce a los sujetos como actores sociales transformadores de realidades, con la capacidad de modificar



acciones cotidianas para favorecer el bienestar colectivo, para ello, desde la competencia de respeto, se busca identificar los valores humanos y sociales de las diferentes comunidades abordadas, para reconocer en primera instancia su historia cultural e invitarlos a reflexionar sobre las prácticas cotidianas que favorecen o limitan la prestación del servicio y cómo el acceso irregular al mismo afecta la calidad y sostenibilidad del servicio en el territorio, incidiendo en la limitación de desarrollo de la región (Hogar, empresa, gobierno, entre otros).

A lo anterior, hace referencia Anaiz cuando expresa que, “cada persona es un miembro importante y valioso con responsabilidades y con un papel que desempeñar para apoyar a los demás, lo que ayuda a fomentar la autoestima, el orgullo en los logros, el respeto mutuo y un sentido de pertenencia y valía entre los miembros de la comunidad. Esto no podría ocurrir si”...entre los clientes, unos...“siempre recibieran y nunca dieran apoyo” (1996. p.3).

La competencia de Respeto parte del principio de reciprocidad en el cual ambas partes intercambian puntos de vista sin buscar dañar al otro, por el contrario se tiene la búsqueda de la complementariedad o la distancia desde la prudencia que posibilita la conservación propia y del otro. De acuerdo con lo anterior, al abordar la Cultura de Pago con los diferentes grupos poblacionales, es relevante fortalecer la habilidad del pensamiento flexible y responsable frente a lo que significa adaptarse a las diversas situaciones y retos que propone la vida en los diferentes escenarios como:

- La necesidad de ahorrar energía, optimizando su consumo.
- Acceder de forma legal y realizar el pago a tiempo de los servicios públicos, permitiendo el desarrollo de proyectos que benefician la región.

El usuario puede estar en la capacidad de identificar problemáticas propias del entorno y proponer alternativas de solución, partiendo de las necesidades reales que ofrece el medio. Y responde recíprocamente con la prestación del servicio de energía al pagar cumplidamente mes a mes la factura.



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

chec

Una empresa **epm**<sup>®</sup>

Para tener coherencia con estas prácticas, durante los encuentros formativos, se comparte con los usuarios conocimientos sobre la interpretación de la factura de energía de zona urbana y rural (Urbana mensual y Rural Facturación en sitio –Factusitio), lo cual les facilita relacionar el valor facturado a pagar con sus prácticas cotidianas de consumo.

Como se mencionó antes, el desarrollo de las actividades educativas en mención se enfoca al uso legal y pago oportuno por el servicio, así como conocer los canales para realizar el reporte de fraude al identificar conexiones irregulares al sistema eléctrico, a través de las líneas telefónicas 018000912432 y #415 o en del correo [ATENCIÓNALCLIENTE@chec.com.co](mailto:ATENCIÓNALCLIENTE@chec.com.co)



### **Competencia ciudadana: Cuidado**

#### **Comportamiento deseable: Disfrute del servicio de energía como aporte a la calidad de vida**

El comportamiento deseable “Disfrute del servicio como aporte a la calidad de vida”, corresponde a la capacidad de ver y disfrutar del servicio de energía, como aquel que ha hecho la vida del ser humano más cómoda y ha abierto el acceso a múltiples beneficios en la salud, la educación, el entretenimiento, la evolución científica, entre otros campos.

En la actualidad, sólo con presionar el interruptor, se puede tener acceso a la energía en el hogar; disfrutando de alimentos frescos, tecnología conectada al mundo, televisión que nos da la opción de ir a lo conocido y lo desconocido, todo esto haciendo de este mundo una verdadera comodidad.

De la misma manera, la electricidad ha ayudado a avanzar en la evolución científica, con la creación de aparatos sofisticados, el hombre ha logrado llegar al espacio y le ha permitido examinar hasta la cosa más pequeña que existe en el mundo.





UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES



Gracias a la electricidad, la educación y la tecnología han tenido grandes avances como el internet, el cual facilita la socialización del conocimiento más rápidamente.

En este sentido, el servicio de energía aporta significativamente a la construcción de territorios sostenibles y competitivos al ser reconocido como un servicio potenciador de oportunidades para el desarrollo familiar, comunitario, institucional, comercial e industrial a nivel local, regional, nacional y mundial y a la vez facilita el avance en procesos de comunicación, comercio, esparcimiento, entretenimiento, entre otros. Por tanto, desde las acciones y procesos educativos se realizan ejercicios de sensibilización sobre la desnaturalización del servicio para que cobre sentido en la medida en que los clientes identifican prácticas cotidianas en las cuales requieren del servicio de energía para facilitar el desarrollo de sus actividades y velen por el cuidado de los mismos para la construcción del bienestar colectivo.

El cuidado en sí mismo, tiene que ver con la capacidad que desarrollan las personas para aprender a vigilar y hacer uso responsable de su entorno, es decir, compartir con otros el mundo y los recursos naturales, especialmente el energético que tiene a su disposición, aportando para su conservación, asegurando su disponibilidad para esta y futuras generaciones.

### **Competencia ciudadana: Confianza**

#### **Comportamiento deseable: Uso de canales vanguardistas**

El Uso de canales vanguardistas es el comportamiento que evidencia en los clientes Chec la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Tics), para relacionarse y comunicarse con la empresa, estableciendo una relación más cercana basada en la confianza.

Chec Grupo EPM busca aportar a la construcción de territorios sostenibles con el fin de aportar a la generación de bienestar y satisfacción de los clientes a través de una atención oportuna y eficiente.

A través de medios de contacto interactivos como los canales virtuales, los clientes pueden realizar consultas, procedimientos y transacciones relacionados con el servicio de energía eléctrica.

Interactuando con la empresa por medio de la página web y líneas de atención telefónica, los clientes optimizan su tiempo y recursos aprovechando las funcionalidades del sitio web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) y el [Asesor en línea](#), logrando incentivar el comportamiento deseable enmarcado en el Programa de lealtad y Reconocimiento “Somos” y en el Plan educativo empresarial, alcanzando objetivos asociados a





optimización de costos y satisfacción de clientes, al activar medios de contacto ágiles y eficientes que permitan entre otros descongestionar el canal presencial al tiempo que promueve la estrategia nacional de Gobierno en línea a la cual están adscritas las empresas de servicios públicos.

Desde el fortalecimiento de la competencia de Confianza, se busca generar seguridad, protección de datos y cercanía en los clientes del servicio al interactuar con la empresa, empleando los medios innovadores y alternativos, a partir de la experiencia interactiva, los participantes flexibilizan su mirada hacia este tipo de recursos que buscan facilitar la comunicación con Chec, “disolviendo el temor” (Unesco, p. 74) al usar estos medios, en tanto Chec como empresa responsable, busca mitigar el riesgo frente a las transacciones vanguardistas para asegurar el resultado óptimo y eficiente que brinde satisfacción al cliente del servicio.

En diferentes sesiones formativas se invita a los clientes a explorar, conocer y usar los canales vanguardistas, en la medida en que las personas acceden a usarlos, movilizan su confianza, desarrollando su capacidad emprendedora para realizar trámites y consultas, lo cual puede fortalecer su conocimiento y experiencia para el momento específico en el cual requieran de la atención por estos medios.

Tener innovación y Creatividad, es una actitud, que lleva a los clientes a tener un comportamiento flexible y al descubrimiento de nuevas oportunidades dentro del uso de recursos vanguardistas, de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación convirtiéndose en el canal para comunicar ideas, sugerencias o mejoras en los procesos.

Estos medios también pueden ser usados para realizar el pago de la factura y comunicarse con la empresa (Pago a través de medios electrónicos y solicitud de atención a través de los canales virtuales).

Los canales de atención alternativos son:

- Líneas telefónicas:
  - 018000912432 y #415 procedimientos y consultas
  - 115 daños y emergencias en el fluido e infraestructura eléctrica
  - Página web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)
- Asesor en línea Módulos de atención para PQR y servicios en línea



Contenidos temáticos					
Cultura ciudadana	Competencia ciudadana	Indicador cualitativo	Comportamiento deseable	Tema	Subtema
	Preservación	Establecen diferencias entre prácticas responsables y no responsables relacionadas con el servicio de energía y el medio ambiente	Uso responsable de la energía	Ahorro de energía	*Estrategias de ahorro *RETIQ *Aparatos eléctricos vampiro *Características de los aparatos eléctricos
				Estrategias ecológicas	*Calentamiento global y efecto invernadero *Ciclo y cuidado del agua *Las 3 R. *Clasificación de residuos *Ciudadanía ecológica
	Preservación	Plantean acciones para la aplicación del uso responsable del servicio de energía y el cuidado del medio ambiente.	Uso responsable de la energía	Prevención de riesgo eléctrico	*Uso adecuado de electrodomésticos *Aparatos eléctricos *Precauciones con las redes de distribución de energía.
				Ciudadanía ecológica	Iniciativas ciudadanas
	Preservación	Hace uso responsable del servicio de energía	Uso responsable de la energía	Esquema tarifario y cálculo de consumo	*Consumo de subsistencia *Formula tarifaria *Tarifa subsidiada



Contenidos temáticos					
Cultura ciudadana	Competencia ciudadana	Indicador cualitativo	Comportamiento deseable	Tema	Subtema
	Respeto	Identifican los elementos que conforman la factura como medio de comunicación entre cliente y empresa alrededor del servicio de energía.	Cultura de pago	Interpretación de la factura	*Datos generales de la cuenta *Conceptos Chec *Alumbrado público *Pfs *Otros productos. (Consumo, factura, kilovatio, subsidio, tarifa)
				Alumbrado público	*Breve Historia del Alumbrado Público en Colombia *Definición del Alumbrado Público, *Acuerdo municipal, administración del servicio, exoneración del servicio, PQR para AP.
	Respeto	Plantean acciones de participación y comunicación entre cliente y empresa para fortalecer la cultura de la legalidad a partir del conocimiento del marco regulatorio	Cultura de pago	Cultura de la legalidad	Legalidad, fraude y la cultura ciudadana
				Cultura de la legalidad y marco regulatorio	Ley 142, Contrato condiciones uniformes, derechos y deberes
	Respeto	Hace uso de mecanismos de participación y comunicación con la empresa al redor del servicio de energía	Cultura de pago	Control social	*Mecanismos de participación *PQR
				Liderazgo ciudadano	*Comités de desarrollo y control social  *vocal de control y líder natural y Organizaciones de base (JAC, JAL).

Contenidos temáticos					
Cultura ciudadana	Competencia ciudadana	Indicador cualitativo	Comportamiento deseable	Tema	Subtema
	Cuidado	Distinguen entre actividades para las cuales requieren o no del servicio de energía para el desarrollo de actividades diarias	Disfrute del servicio de energía como aporte a la calidad de vida	Calidad de vida a través del servicio de energía.	*Experiencia personal con la energía. *Calidad de vida. *Prácticas adecuadas con el servicio de energía
	Cuidado	Plantea acciones para el cuidado del entorno garantizando el disfrute del servicio de energía y con esto, la calidad de vida	Disfrute del servicio de energía como aporte a la calidad de vida	Territorios sostenibles	*Iniciativas Ambientales *Iniciativas Sociales *Iniciativas individuales
	Cuidado- Corresponsabilidad	Realiza acciones cotidianas que evidencien el cuidado de la energía eléctrica en el entorno para disfrutar del servicio de energía	*Disfrute del servicio de energía como aporte a la calidad de vida  *Realiza acciones cotidianas que evidencien el cuidado de la energía eléctrica en el entorno para disfrutar del servicio de energía	Cuidado de lo público.  Ciudadanía desde el cuidado.	*Espacio público. *Bien público. *Infraestructura eléctrica.  *Ciudadanía (Ley, moral y cultura) *Cuidado



Contenidos temáticos					
Cultura ciudadana	Competencia ciudadana	Indicador cualitativo	Comportamiento deseable	Tema	Subtema
	Confianza	Identifican las líneas telefónicas y/o asesor virtual a través de los cuales pueden realizar consultas o procedimientos relacionados con el servicio de energía.	Uso de canales vanguardistas	Consultas chat y líneas telefónicas	*Líneas telefónicas *Página web *Asesor virtual
	Confianza	Comparte información sobre la importancia y confiabilidad del uso de canales vanguardistas para la realización de consultas y procedimientos relacionados con la prestación del servicio de energía	Uso de canales vanguardistas	Gobierno en línea	*Tic's *Programa Gobierno en línea <a href="#">*Procedimientos y consultas a través de www.chec.com.co</a>
	Confianza	Realizan consultas y trámites relacionados con el servicio de energía, a través de los canales vanguardistas		Servicio en línea	*Asesor en línea *Módulo PQR *atencionalcliente@chec.com.co *Registro y pago de factura *Contacto transparente *Suspensiones programadas