

## **UNIDAD AUDITABLE.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PRINCIPAL)

## **DEPENDENCIA RESPONSABLE**

GESTIÓN OPERATIVA (PRINCIPAL)

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. General**

Realizar seguimiento cuatrimestral a la implementación y atención del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en CHEC, según la Ley 1474 de 2011, analizando la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégico, operacional y de cumplimiento.

### **1.2. Específicos**

1.2.1. Verificar el cumplimiento y la implementación al 31 de diciembre de 2017, de las acciones, establecidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como sistema de control y gestión en CHEC.

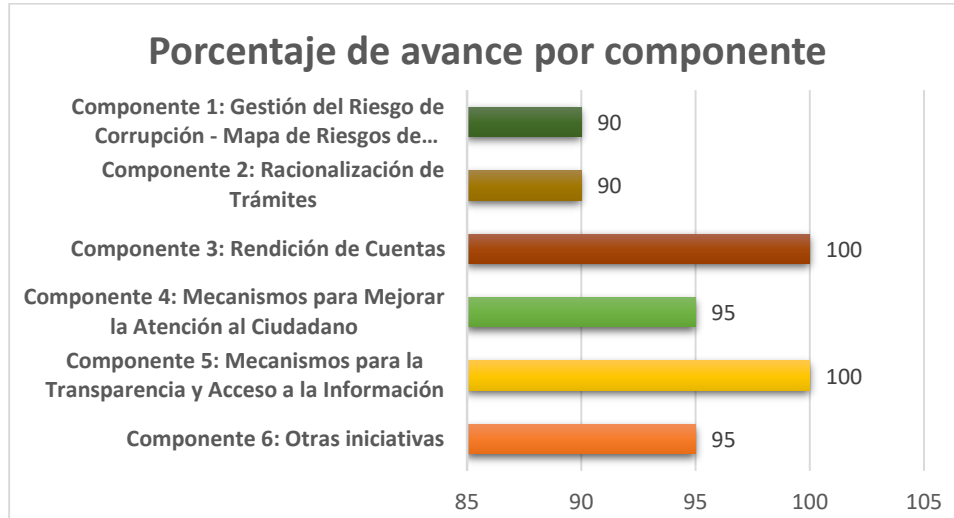
1.2.2. Verificar el cumplimiento en la aplicación de la metodología establecida en la "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano", en la implementación de acciones coherentes con los componentes del PAAC.

## **2. ALCANCE**

Tercer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 diciembre de 2017

## **3. CONCLUSIÓN**

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos estratégico, operacional y de cumplimiento se establece que el índice de riesgo es de 0,53 Medio, lo que indica que se requieren acciones a mediano plazo para mitigar la exposición a los riesgos.
- Las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2017, presenta un avance ponderado del 95.70%, al 31 de diciembre de 2017, tal como se aprecia en la siguiente gráfica.



- Con el fin de fortalecer el PAAC de CHEC, de manera conjunta entre las áreas de gestión operativa, auditoría y demás procesos impactados se revisará el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2” elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de tal manera que las iniciativas contenidas en cada uno de los componentes minimicen el riesgo de corrupción y se establezcan mecanismos que permitan su prevención, control y seguimiento, con énfasis especial en el componente 1 “Gestión de Riesgos de Corrupción” y el componente 2 “Racionalización de trámites”.

#### 4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría.

		CONSECUENCIA				
		1-Mínima	2-Menor	4-Moderada	8-Mayor	16-Máxima
P R O B A B I L I D A D	5-Muy Alta					
	4-Alta					
	3-Media			C1-1 C6-1 E2-1, O2-2 O4-1 (C1-1) (O2-2) (O4-1)		
	2-Baja			(C6-1) (E2-1)		
	1-Muy Baja					

**(Código Riesgo):** Valoración del riesgo inicial

**Código Riesgo:** Valoración del riesgo final por la auditoría

**Listado de riesgos y controles evaluados**

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
C1-1	FRAUDE	Actuaciones u omisiones por parte de los trabajadores de la empresa que impliquen el uso indebido del poder, de los recursos o la información y que puedan lesionar los intereses de la Empresa para la obtención de un beneficio, lucro o ventaja particular.	-Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de condiciones especiales de seguridad para el manejo de información o dinero -Supervisión y monitoreo
C6-1	JURÍDICO Y REGULATORIO	Incumplimiento normativo y de las obligaciones contenidas en la ley aplicables a la empresa en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en la operación de los procesos de la empresa.	-Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente -Supervisión y monitoreo
E2-1	REPUTACIÓN E IMAGEN	Acción, evento o situación realizada por trabajadores de la empresa o por terceros que pueda impactar en forma negativa la reputación o la imagen de CHEC, proyectada a los grupos de interés generando pérdida de confianza y credibilidad.	-Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente
O2-2	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Actuaciones u omisiones por parte de los trabajadores de la empresa que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones: confidencialidad, disponibilidad, oportunidad e integridad, en la operatividad de la empresa.	-Permisos de acceso a la información -Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de condiciones especiales de seguridad para el manejo de información o dinero -Supervisión y monitoreo
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Ejecución inadecuada de los procesos y procedimientos en las operaciones de la empresa que faciliten la ocurrencia de conductas inadecuadas y debilidades en la atención a los usuarios y clientes de la empresa.	-Permisos de acceso a la información -Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente -Supervisión y monitoreo

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo. Cada una hace referencia a los riesgos evaluados y presenta un nivel de prioridad cuyo significado es el siguiente:

Prioridad	Descripción	Criterio
Alta	Requiere implementación dentro de los seis meses siguientes al recibo del informe.	Auditor
Media	Requiere implementación en el corto plazo (un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)
Baja	Requiere implementación en el mediano plazo (mayor a un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)

(\*) Guía metodológica para la gestión de planes de mejoramiento – Dirección Diseño Organizacional

### 180051-01 Monitoreo riesgos de corrupción

**Prioridad: Alta**

**Riesgos Relacionado (O4-1, C1-1, O2-2, C6-1, E2-1)**

Las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2, establecen en el componente 1: Gestión del riesgo lo siguiente:

#### *4. Monitoreo y Revisión*

*Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.*

*Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.*

(La cursiva es nuestra)

El mapa de riesgos de corrupción de la empresa vigencia 2017 fue publicado en la página web, no obstante, en las verificaciones e indagaciones efectuadas por Auditoría, no se evidencia la realización de revisiones periódicas del mapa de riesgos de corrupción por parte de los Jefes de área y responsables de proceso.

En el año 2017 los responsables de proceso aplicaron la metodología establecida en la organización para calificar la probabilidad y consecuencia de los riesgos de corrupción de procesos y los controles que mitigan los mismos. En el concepto de la Auditoría faltó rigurosidad en la identificación y calificación de los riesgos de corrupción.

La causa que origina lo anterior es método de trabajo y mano de obra.

La situación descrita anteriormente puede conllevar a que existan en los procesos riesgos de corrupción calificados en niveles aceptables y tolerables cuyos controles poseen atributos de diseño y operación en niveles deficientes.

**Recomendación:**

- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de Empresa, el cual contenga los riesgos que se pueden materializar de corrupción en los procesos críticos, identificando las causas que los originan y los controles preventivos y correctivos establecidos o la inclusión nuevos controles para mitigar los riesgos.

El método a utilizar para la identificación de los riesgos de corrupción debe incluir el análisis de los casos y situaciones que se han presentado o que se pueden materializar en la CHEC y en empresas del sector energético.

Una vez identificados los riesgos de corrupción y los controles, deben ser monitoreados de manera permanente, realizando seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción de procesos y de empresa como mínimo tres (3) veces al año.

**Comentario del Auditado proceso Planeación y Gestión:**

Auditoría podría ser una fuente de información dando las casuísticas a Gestión Integral de Riesgos y al responsable del PAAC en casos en que se materialice el riesgo de corrupción en los procesos. Cuando se presenten casos de riesgos de corrupción, clasificarlos de acuerdo al mapa de riesgos de corrupción de la empresa.

Revisar con el responsable de Gestión integral de Riesgos la periodicidad que debe tener el seguimiento, la actualización de los diferentes mapas de riesgos de empresa y quede definido sobre el manual de Políticas y Lineamientos y las Reglas de Negocio del proceso GIR.

**Comentario del Auditado proceso Gestión Integral de Riesgo:**

La profesional del proceso no está de acuerdo con la recomendación porque las recomendaciones dadas se vienen realizando cada año en la construcción de los riesgos de cada área que incluye los de corrupción y adicional al ejercicio que se hace anualmente con la matriz de riesgo de corrupción.

**Respuesta del Auditor de CHEC sobre el comentario del proceso Gestión Integral de Riesgos:**

No se retira la recomendación del informe porque de la correcta identificación y calificación de los riesgos de corrupción y de los controles, es que la empresa puede emprender acciones tendientes a mitigar los riesgos o establecer nuevos controles que fortalezcan el Sistema de Control Interno de CHEC.

**180051-02 Racionalización de Trámites**

**Prioridad: Alta**

**Riesgos Relacionado (C6-1, O2-2, O4-1)**

La Estrategias para la Construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, indica en el componente de racionalización de trámites, lo siguiente:

*Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.*

*Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado. (La cursiva es nuestra)*

El componente Racionalización de trámites del PAAC 2017, presentó incumplimientos en la ejecución oportuna de las iniciativas planteadas para disminuir los tiempos y evitar el desplazamiento de los usuarios a los puntos de atención al cliente y en la disminución de trámites para la matrícula de servicios nuevos, este último debido a que no ha sido posible lograr la interoperabilidad con las Alcaldías de Villamaría y Manizales.

Por otra parte, si bien es cierto se plantearon acciones en el PAAC 2017 tendientes a racionalizar tramites, Auditoría considera que se deben fortalecer las actividades que se incluyan en el componente, las cuales deben estar enfocadas a cumplir con lo establecido en la normatividad externa, referente a que cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes para minimizar la materialización del riesgo de corrupción.

La causa por la cual se presentaron las situaciones descritas anteriormente es método de trabajo.

El riesgo que se puede materializar es de tipo jurídico -regulatorio y reputacional.

**Recomendación:**

- Verificar que las actividades incluidas en el PAAC correspondiente al componente de racionalización de trámites cumpla con lo establecido en el documento denominado “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”.

**Comentario del Auditado Proceso Planificación y Gestión:**

Los auditados hacen la claridad que en estos momentos se encuentran en fase de identificación, por lo que no hay acciones específicas de racionalización en el componente 2 del PAAC 2018.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

Trabajo realizado por



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría CHEC