

**UNIDAD AUDITABLE.**

AREA DE GESTION OPERATIVA

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

EQUIPO DE TRABAJO PLANIFICACION Y GESTION

**1. OBJETIVOS****1.1. General**

- Determinar la formulación e implementación del plan anticorrupción y de atención ciudadana, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de fraude y corrupción, operacionales y de cumplimiento.

**1.2. Específicos**

- Verificar la existencia, estructuración y socialización de un plan anticorrupción y de atención del ciudadano como sistema de control y gestión en CHEC, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

**2. ALCANCE**

Las acciones implementadas por CHEC a la fecha, encaminadas a la implementación de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

**3. CONCLUSIÓN**

- La implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, fue asumido por CHEC al adherirse al compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico, el 18 de septiembre de 2015.
- En la organización existen estrategias y acciones que han sido implementadas en los últimos años y que se pueden validar para la consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, para lo cual se recomienda utilizar la metodología desarrollada en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2” que hace parte integral del Decreto 124 de 2016.
- Durante el periodo de la evaluación fue recibida desde EPM los lineamientos para la construcción y valoración del mapa de riesgos de corrupción, actividad que fue desarrollada y su producto fue aprobado por el Comité de gerencia, por lo cual está en proceso de ser publicado en la página WEB.
- También fue remitido correo por parte de la Asesora de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República mediante el cual se informa el nuevo plazo para la implementación y publicación del plan anticorrupción y se facilitaron las guías para el desarrollo de esta actividad.

Posterior a esto, el área de gestión operativa con el equipo de trabajo de planificación y gestión asumió el compromiso de guiar la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de CHEC y se asignaron los responsables para el desarrollo de cada uno de los componentes de la guía actualizada.

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos evaluados sobre plan anticorrupción, se establece que el índice de riesgo es de 0,53 Alto, lo que indica que se requieren acciones a corto plazo porque se debe tener construido el plan anticorrupción y publicado en la página web como fecha máxima el 31 de marzo de 2016.

#### 4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

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

R O B A B I L I D A D		<b>1-Mínima</b>	<b>2-Menor</b>	<b>4-Moderada</b>	<b>8-Mayor</b>	<b>16-Máxima</b>
	<b>5-Muy Alta</b>					
	<b>4-Alta</b>			RA-17299		
	<b>3-Media</b>			RA-17544 RA-17546		
	<b>2-Baja</b>			RA-17055		
<b>1-Muy Baja</b>						

Indice de Riesgos del  
trabajo  
(Final)

0.53



#### Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Descripción	Controles
RA-17055	Infracción voluntaria de las normas internas y externas o tergiversación de las mismas para el logro de intereses particulares o favorecimiento de terceros.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos
RA-17299	Incumplimiento normativo y de las obligaciones contenidas en la ley.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos

RA-17544	Debilidades que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones (confidencialidad, disponibilidad e integridad).	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos
RA-17546	Atención inadecuada y/o inoportuna de las peticiones, quejas y reclamos presentada por los usuarios del servicio.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos

## 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
Alta	Requiere intervenciones o ajustes en el corto plazo (menos de 6 meses).
Media	Requiere Intervenciones o ajustes en el mediano plazo (entre 6 meses y un año).
Baja	Requiere Intervenciones o ajustes menores

### 160277-01 CONSOLIDACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### Prioridad Alta

#### Riesgos Relacionado: (RA-17299)

CHEC se adhirió al compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico, el 18 de septiembre de 2015, el cual contiene el desarrollo de las siguientes acciones:

*“1. Avanzar en el desarrollo e implementación de un programa integral anticorrupción, teniendo como referente los "Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno", emitidos por la organización Transparencia Internacional. (...)*

*3. Construir y divulgar, al interior de cada empresa, un mapa de riesgos de corrupción, de prácticas restrictivas de competencia y de lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo las medidas de administración pertinentes, así como también contribuir con la elaboración del mismo para el Sector...”*

Estos compromisos fueron construidos colectivamente en un proceso convocado por la XM S.A. E.S.P. y el Consejo Nacional del Operación – CNO. Acompañados por la Corporación Transparencia por Colombia, además de contar con el apoyo institucional de las Naciones Unidas, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.<sup>1</sup>

Además según concepto de la Auditoría de Desarrollo Humano y Capacidades Organizacionales del Grupo EPM

*“Más allá de las obligaciones de ley, y como parte del ambiente de control, nos parece que la definición y gestión del plan anticorrupción ofrecería a CHEC importantes elementos de aseguramiento, generaría de cara a los grupo de interés mayor confianza en sus sistema de control interno. Como dependencias de auditoría interna deberíamos promover la implementación de dicho plan.”<sup>2</sup>*

Igualmente, la Ley 1474 de 2011 por la cual se *“dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece entre otros el deber de las entidades del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente un plan anticorrupción y de atención al ciudadano en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creado mediante el Decreto 4637 de 2011, tiene asignado entre sus funciones

*“Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, metodología que fue consignada en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

La auditoría realizó verificación sobre los componentes de la metodología mencionada y observó que a diciembre del año 2015, no se ha consolidado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en CHEC, sin embargo, se cuenta con algunas acciones implementadas por la organización, y el Área de Gestión Operativa asumió la consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano e identificó los responsables de desarrollar cada uno de los componentes.

<sup>1</sup> Oficio 6000 – 2.11 del 22 de mayo de 2015. “Compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico”. Consejo Nacional de Operación.

<sup>2</sup> Correo electrónico de fecha 13 de marzo de 2015

El motivo por el cual no se tenía un plan anticorrupción es por métodos de trabajo, toda vez que se tenía conceptualizado que la normatividad asociada con la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano no era aplicable a CHEC, pero esta situación cambio en virtud de la homologación de procesos con el grupo EPM y la adhesión de CHEC a la acción colectiva del Sector Eléctrico en el cual se incluye la lucha contra la corrupción.

Lo anterior, genera riesgos de imagen, porque no contar con el plan anticorrupción afectará la calificación que se obtengan en el Indicador de Transparencia porque es uno de los ítems que harán parte de la evaluación para el año 2015, además afectaría el relacionamiento con los grupos de interés de la empresa.

En el anexo Nro. 1, se detalla cada uno de los componentes del plan anticorrupción contenidos en la metodología de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica y las acciones que hasta la fecha del presente informe se han implementado en la organización.

### **Recomendación**

- Consolidar, socializar y publicar las estrategias para la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, conforme a la metodología desarrollada en la Guía denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, que desarrolle los componentes: Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos, medidas anti trámites, rendición de cuentas y estrategias para la atención del ciudadano, así como los componentes adicionales que contiene la Guía en su versión 2016: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, teniendo en cuenta los plazos establecidos.
- Evidenciar de forma documental el proceso de diseño e implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de CHEC.
- Realizar monitoreo, control y seguimiento permanente a las estrategias propuestas para el desarrollo de cada uno de los componentes que hacen parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

### **Comentario del auditado**

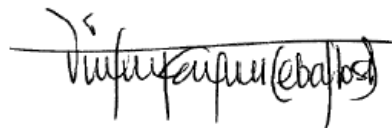
Manifiesta el auditado que está de acuerdo con los resultados de la auditoria.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

Trabajo realizado por:



Victoria Eugenia Ceballos  
Profesional de Auditoría CHEC

## ANEXO- 1 RESULTADOS EVALUACIÓN POR COMPONENTE

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada, indicando las acciones implementadas por la organización que son susceptibles de validación al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como aquellas acciones pendientes de implementación, con fundamento en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 mediante el cual se adopta el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2*" que incorpora además las acciones de transparencia y acceso a la información pública.

### 1. ACCIONES PRELIMINARES A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PAAC

1.1 Contexto estratégico: Se debe establecer el contexto estratégico de la organización en el cual se defina:

- a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
- b) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad, en el cual se puede tener en cuenta la matriz de requisitos definida por el proceso de atención clientes y que se encuentra homologado con el Grupo EPM.
- c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
- e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
- f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

**Áreas responsables.** Con ocasión del compromiso adquirido por CHEC para la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el mes de febrero del año 2016 el Área de Gestión Operativa asumió la consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano e identificó los responsables de desarrollar cada uno de los componentes.

**Presupuesto.** Se deben establecer los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.

**Metas.** Se deben determinar las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

**Indicadores.** De estimarlo pertinente, se deberán formular indicadores que considere necesarios. Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información la entidad debe establecer los indicadores.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2*". Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

## COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

El mapa de riesgos de corrupción así como la identificación de controles para mitigarlos fue construido en el mes de febrero del año 2016 con base en las instrucciones dadas por EPM y validado por el Comité de Gerencia.

Conforme al lineamiento inicial para la gestión continua de estos riesgos y los correspondientes controles *"La percepción que se tiene de estos riesgos debe ser considerada a nivel de Empresa. En una etapa posterior, los escenarios específicos se identificarán en los niveles de gestión de riesgos de Procesos y Proyectos"*.

Desde la Gerencia Gestión Integral de Riesgos de EPM fueron remitidos los riesgos de corrupción identificados para el grupo empresarial y el análisis de estos se realizó con base en los lineamientos para filiales impartidos desde dicha dependencia que son:

- Valorar sólo aquellos riesgos que se pueden llegar a materializar en la Empresa.
- La valoración de Probabilidad se debe realizar de acuerdo a la tabla de la metodología GIR.
- La valoración de la Consecuencia se debe evaluar con la tabla de valoración del objeto de impacto Reputación.

Con los lineamientos para filiales fue remitido también un listado de controles encaminados a mitigar los riesgos de corrupción identificados. Para el ejercicio a cargo de CHEC, conforme al lineamiento, se seleccionaron *"los controles existentes en la empresa y de ser necesario, hacer uso de la columna de observaciones para precisar el control"*.

Como responsable principal de la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción se designó al área de Finanzas y como responsable secundario las demás áreas de la organización que puedan generar impacto en los riesgos de corrupción.

Igualmente, se tiene la política y lineamiento de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno, la cual se llevará a aprobación de la Junta Directiva en la sesión del 03 de abril de 2016.

También se cuenta con una política de gestión integral de riesgos, la cual se encuentra alineada con la estrategia del grupo empresarial, en el que se incluye el riesgo de corrupción el cual es valorado por procesos.

Se debe tener en cuenta que:

- El mapa de riesgos de corrupción y los controles no ha sido socializado al interior de la organización y se encuentra pendiente de publicación en la página web de la organización.
- Todas las etapas de la construcción del mapa de riesgos de corrupción deben presentarse en el marco de un proceso participativo y posteriormente debe ser divulgado a través de la página web de la organización.
- Los jefes de cada área con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y hacer los cambios que se consideren necesario, a los cuales se les debe hacer publicidad.

- Para la adopción de esta política de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno, falta aclarar cómo se desarrollarán los siguientes aspectos que solicita la metodología: *“(i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.”*
- La Auditoría al 30 de abril de 2016 realizará seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en el cual se analicen las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles implementados.

## COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con la homologación del proceso de atención clientes con EPM, se realizó una modificación de las normas y procedimientos, la última de ellas fue efectuada en el mes de diciembre de 2015.

Se consolidó una matriz de requisitos de los trámites que presentan los clientes y usuarios de CHEC, la cual se encuentra cargada en la página web de la organización y en el sistema de gestión integral SGI.

Sin embargo, para cumplir con la estrategia de racionalización de trámites se requiere:

- La identificación de los trámites de CHEC de acuerdo con la metodología de la Secretaría de Transparencia y registrarlos de en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Durante el mes de febrero de 2016 se designó a un profesional del Proceso de Atención Clientes de CHEC para que atienda una invitación realizada por parte de la Unidad de Diseño Operaciones Comerciales de EPM a todas las filiales con el fin de contextualizarlos acerca de esta estrategia.

- Posteriormente proceder con el análisis de las *“variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo”* (priorización de trámites); y luego *“implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites”* (racionalización de trámites).

Debe anotarse que CHEC en los últimos años ha realizado esfuerzos para mejorar el *“esquema de canales no presenciales”* ampliando los canales de comunicación y fortaleciendo los canales virtuales, facilitando a los usuarios la gestión de los trámites y OPA (otro procedimiento administrativo).

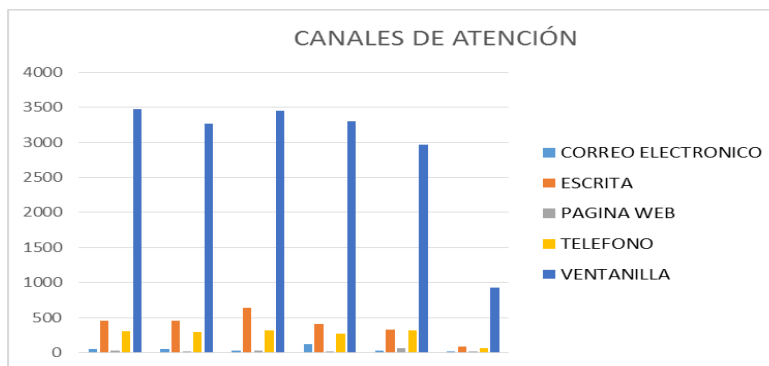
- Se deberán implementar estrategias para mejorar el marco de interoperabilidad de CHEC, de forma que se evite o facilite a los ciudadanos la realización de trámites lo cual deberá hacerse con base en la *“guía de uso del marco de interoperabilidad”*.

Algunas acciones relacionadas con el marco de interoperabilidad ya se encuentran implementadas en CHEC, como son las consultas de certificados de tradición en línea, facilidad para la realización de pagos en línea y convenios para recaudo de la factura de energía.

- Por otra parte, la auditoría observo que en el segundo semestre del año 2015, los canales escrito y ventanilla siguen siendo los medios más utilizados por los usuarios



para la presentación de PQR, mientras que los otros canales de atención como son la página web y el correo electrónico presentan niveles de uso muy bajos, tal como se observa en el siguiente gráfico



Se considera que esta situación debería variar en el transcurso del año 2016 con la implementación de Gobierno en línea y el desarrollo de las estrategias que contenga el plan anticorrupción, sin embargo se debe realizar seguimiento que permita evidenciar si se incrementó en el transcurso del 2016 el uso de los otros canales de atención y tomar las medidas correctivas correspondientes cuando aplique.

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente, CHEC desde el área de Gestión Operativa coordina las acciones de recolección y consolidación de información asociada a los resultados de gestión anuales en materia económica, social y ambiental propuestos por el estándar internacional GRI-G4, con el cual se da respuesta a compromisos legales y voluntarios de carácter nacional e internacional en materia de transparencia, sostenibilidad y reporte.

Otras rendiciones de cuentas son aquellas relacionadas con Informes emitidos por la Auditoría externa, la Auditoría Interna, la Contraloría de Medellín, la Revisoría Fiscal y la Autoevaluación del control, los cuales se realizan de forma periódica y son publicados en la página WEB de la organización.

Las estrategias implementadas por CHEC relacionadas con la rendición de cuentas son las siguientes:

- Estrategias de rendición de cuentas con todos los grupos de interés: Informe de Sostenibilidad
- Estrategias de rendición de cuentas y relacionamiento con dueños: Informe a la Asamblea de accionistas, Informes a la Junta Directiva
- Estrategias de rendición de cuentas y relacionamiento con comunidades, clientes y usuarios: Mesas Zonales, Hablando Claro, Rendición de Cuentas a Voceros, Acompañamiento a Vocales de Control y Personeros
- Estrategias de rendición de cuentas y relacionamiento con proveedores y contratistas: Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas:
- Estrategias de rendición de cuentas y relacionamiento con Estado: Reunión con Entes municipales y departamentales (Alcaldes, Concejos, Gobernadores)
- Estrategias de rendición de cuentas y relacionamiento con líderes de opinión: Encuentro con Gremios

#### **COMPONENTE 4: ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Respecto a la atención al ciudadano se observó por la Auditoría que esta es una prioridad para CHEC implementando cada vez más estrategias para la mejora en su calidad.

Además se ha procurado mejorar el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y trámites propios del servicio que presta, lo cual se evidencia en el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la página web, las líneas cortas, correo electrónico, mensajes de texto, entre otros.

Así mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y tramitar soluciones para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.

Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa gobierno en línea que se inició en CHEC.

#### **COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Conforme al documento de la Secretaría de Transparencia *“las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.”*

Para tal fin propone la metodología la implementación de las siguientes estrategias:

- Lineamientos de transparencia activa
- Lineamientos de transparencia pasiva
- Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Monitoreo del acceso a la información

Es de aclarar que las mencionadas estrategias aún están pendientes de desarrollo en CHEC.

#### **COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

En CHEC, se cuenta con el código de comportamientos éticos, el código de comportamiento empresarial, la línea de denuncias *contacto transparente*, la implementación de las estrategias de gobierno en línea la cual se encuentra en proceso, curso de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, verificación en listas vinculantes de proveedores y personal nuevo.

Conforme al documento soporte del presente informe *“Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.”*, por lo tanto, se hace una invitación a que se sigan implementando otras medidas encaminadas a la lucha contra la corrupción.