

**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 agosto de 2018, de las acciones, establecidas en el plan anti corrupción y de atención al ciudadano como sistema de control y gestión en CHEC.

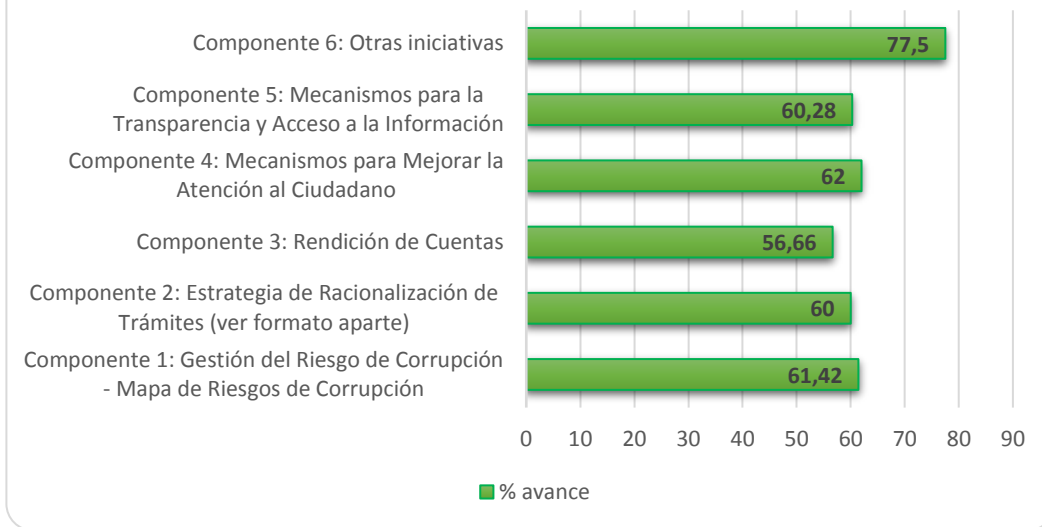
**2. ALCANCE**

Segundo Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto de 2018

**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 0,51 Medio, lo que indica que se requieren acciones a mediano plazo para mitigar la exposición a los riesgos.
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, al 31 de agosto de 2018, presenta un avance ponderado del 61.32%, como se puede observar a continuación:

### Avance Ponderado PAAC agosto 31 2018



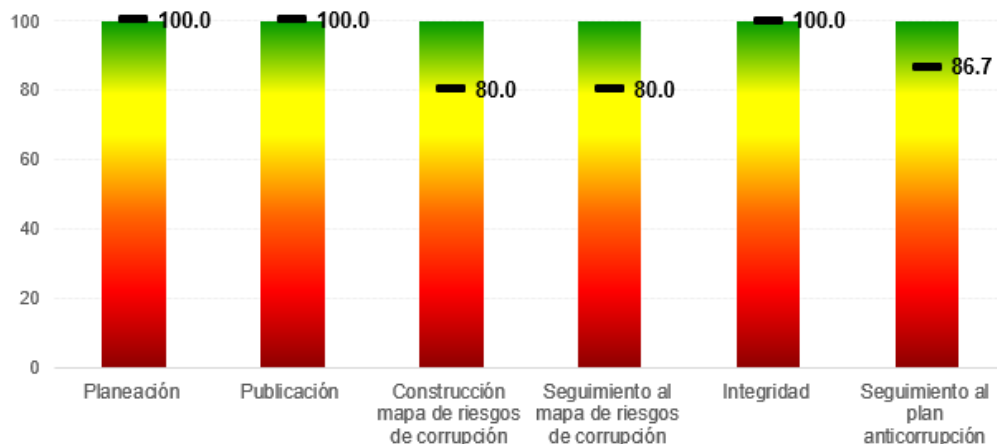
- Las actividades planteadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se están ejecutando dentro de los plazos establecidos, excepto las siguientes acciones, que se encuentran vencidas:

Actividad	Fecha vencimiento	% avance	Observación de auditoría
Construcción de glosario de términos para facilitar el análisis de riesgos de corrupción en procesos	30/06/2018	80	Se construyó el glosario. Pendiente realizar la socialización del mismo.
Implementar procedimiento en el contact center para permitir realizar las financiaciones menores a 1 SMLV a través del contact center	30/06/2018	90	El procedimiento ya está terminado falta la actualización en el SGI y la capacitación al personal del Contac center.
Publicación de los 4 conjuntos de datos definidos en <a href="https://www.datos.gov.co/">https://www.datos.gov.co/</a>	30/06/2018	50	La información publicada en el portal de datos abiertos no está actualizada y deben ser ajustados, contienen información incorrecta o no cumplen con las directrices dadas para la apertura de datos, se debe hacer la respectiva revisión y actualización de la información.

- La actividad “Realizar una revisión de la metodología de rendición de cuentas de CHEC” no ha sido iniciada.

- Aplicada la herramienta Nro.4 del Modelo integrado de Planeación y Gestión –MIPG “Política Plan Anticorrupción” se obtuvo una calificación del 92%, representando una gestión realizada de manera permanente, existencia de documentación asociada, así como evidencias de su ejecución y de su alineación con atributos de cumplimiento normativo.

La calificación individual por cada componente de la herramienta arrojó una gestión conforme, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:



#### 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			O2-2, O4-1, (O2-2), (O4-1)		
	2-Baja			E2-1, (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 a evaluar**

Código	Riesgo	Escenario del Riesgo	Control
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. (Asociado: Sí)	Segregación de funciones (asociado: sí)
			Supervisión y monitoreo (asociado: sí)
			Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente (asociado: sí)
O2-2	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Debilidades que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones: confidencialidad, disponibilidad, oportunidad e integridad. (Asociado: Sí)	Segregación de funciones (asociado: sí)
			Supervisión y monitoreo (asociado: sí)
			Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente (asociado: sí)
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	No ejecución de los procesos y procedimientos según lo definido por CHEC, o equivocaciones en su desarrollo, sin la intención de generar daño u obtener un beneficio propio  Por falta de definición, formalización, actualización o divulgación de procesos y procedimientos, que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del PAAC en concordancia con la normatividad vigente. (Asociado: Sí)	Segregación de funciones (asociado: sí)
			Supervisión y monitoreo (asociado: sí)
			Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente (asociado: sí)
			Permisos de acceso a la información (asociado: sí)

**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

**180425-01 Riesgos de corrupción evaluados del programa anticorrupción****Prioridad: Alta****Riesgos Relacionado (E2-1, O2-2, O4-1)**

El documento metodológico 2018 para la Medición de Transparencia Empresarial  
**Subindicador 1.2.1.1: Diseño del Programa Anticorrupción**, del componente Reglas Claras establece:

*...Diseño del programa anticorrupción:*

- *Diseño y actualización del programa anticorrupción en consulta con los colaboradores y otras partes interesadas*
- *Asignación de responsabilidades para la supervisión e implementación de la evaluación de riesgos de corrupción.*
- *Riesgos de corrupción evaluados del programa anticorrupción:*
  - *Conflictos de intereses no declarados o tramitados*
  - *Sobornos*
  - *Contribuciones políticas que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector*
  - *Contribuciones caritativas y patrocinios que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector*
  - *Regalos, hospitalidad y gastos que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector*
  - *Lavado de activos y financiación del terrorismo*
  - *Interés indebido en la celebración de contratos*
  - *Baja cultura del control institucional*
  - *Concentración de poder*
  - *Alta discrecionalidad en la toma de decisiones*
  - *Baja cultura en la promoción del control social*
  - *Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)*
  - *Bajos estándares éticos*
  - *Inexistencia de canales de denuncia interna y externa*
  - *Tráfico de influencias*
  - *Utilización indebida de información privilegiada*  
(la cursiva es nuestra)

En la medición transparencia empresarial, vigencia 2017, componente Reglas Claras no fue validada y aceptada la información reportada por la empresa en la réplica, en cuanto a los riesgos de corrupción que se relacionan a continuación, porque falta desarrollar los conceptos y los lineamientos de estos riesgos en el Programa anticorrupción y de atención al ciudadano:

- Contribuciones políticas que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector.
- Contribuciones caritativas y patrocinios que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector.
- Regalos, hospitalidad y gastos que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector.
- Baja cultura del control institucional.
- Concentración de poder.

- Alta discrecionalidad en la toma de decisiones.
- Baja cultura en la promoción del control social.
- Bajos estándares éticos.
- Tráfico de influencias
- Utilización indebida de información privilegiada

La causa por la cual se presenta la situación descrita anteriormente es método de trabajo.

Lo anterior genera riesgos de incumplimiento de procesos y procedimientos.

#### **Recomendación:**

Incluir dentro el programa anticorrupción de la empresa los conceptos y lineamientos donde se definan, se de claridad y se establezcan bases en el actuar de la empresa frente a los siguientes riesgos de corrupción:

- Contribuciones políticas que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector
- Contribuciones caritativas y patrocinios que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector
- Regalos, hospitalidad y gastos que generen ventajas en detrimento de otros competidores del sector
- Baja cultura del control institucional
- Concentración de poder
- Alta discrecionalidad en la toma de decisiones
- Baja cultura en la promoción del control social
- Bajos estándares éticos
- Tráfico de influencias
- Utilización indebida de información privilegiada

#### **Comentario del auditado:**

Se acepta la recomendación. Se van a analizar dejando la matriz de riesgos y se incluirán los controles en los lineamientos o reglas de negocios en el Manual de Políticas y Lineamientos Gestión Integral del Riesgo u otro proceso que corresponda, de acuerdo con el análisis.

#### **180425-02 Política de Cabildeo o lobby**

**Prioridad: Alta**

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

El documento metodológico 2018 para la Medición de Transparencia Empresarial  
*Subindicador 1.1.1.12: Política de cabildeo/lobby, señala:*

Se evalúa el mecanismo de control sobre las **interacciones con los representantes del gobierno**, ya sea por parte de un colaborador de la empresa o un tercero actuando a su nombre de la empresa. **La finalidad de las regulaciones el cabildeo/lobby es asegurar que haya transparencia respecto al impacto que tiene éste en los procesos de toma de decisiones, así como rendición de cuentas sobre las políticas y las leyes que se adoptan.**

Contenidos de la política Cabildeo o lobby:

- Las responsabilidades de agentes, cabilderos u otros intermediarios que se vinculen a la empresa.
- La aprobación previa de la administración para la vinculación de: agentes, cabilderos u otros intermediarios.
- Los criterios de remuneración a agentes, cabilderos u otros intermediarios que se vinculen a la empresa.
- La obligación de los agentes o cabilderos de mantener sus libros y registros disponibles para la inspección de la empresa

#### **Subindicador 1.1.1.13: Responsabilidad Política Empresarial**

Se evalúa lineamientos que garanticen que ninguno de sus colaboradores, directivos o intermediarios (agentes, cabilderos/lobistas o cualquier otra persona que actúe en nombre de la compañía) hagan contribuciones que incumplan con las políticas de la empresa en relación con su responsabilidad política.

Las empresas pueden buscar influir favorablemente su entorno tratando no sólo de mejorar el ambiente en el cual llevan a cabo sus negocios, sino también fortaleciendo los procesos democráticos en general. Por lo tanto, las empresas pueden hacer contribuciones políticas legítimas. Que una contribución política sea legítima, implica como primera medida que al realizarla la empresa no busque influenciar a su favor, con el fin de acceder a contratos, ni la legislación relacionada con su negocio. Adicionalmente, de acuerdo con los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparencia Internacional, las empresas deben hacer pública toda su información de contribuciones políticas en caso de que las hayan hecho, o reportar que no han hecho ninguna. Esto incluye la información referente a sus subsidiarias y filiales.

Existencia de una política o mecanismo de responsabilidad política empresarial

Lineamientos evaluados de la política:

- Donaciones y patrocinios en dinero y en especie.
- Regalos y gastos de representación a terceros.
- Existencia de una política de regulación de participación en la financiación de partidos, campañas o candidatos políticos.
- Aspectos evaluados de la política o mecanismo:
  - Topes
  - Declaración a órganos electorales
  - Toma de decisión
  - No apoyo a partidos, movimientos y candidatos políticos que hayan sido condenados por delitos contra la administración pública
  - No apoyo a partidos, movimientos y candidatos políticos que hayan sido condenados por delitos económicos y financieros.
  - No apoyo a partidos, movimientos y candidatos políticos que hayan sido sancionados disciplinariamente

- *No apoyo a partidos, movimientos y candidatos políticos que hayan sido sancionados fiscalmente*
- *Alcance a cada una de sus empresas vinculadas, sucursales, filiales o subsidiarias*
- *Mecanismos para garantizar que sus colaboradores, proveedores y contratistas, no actúen en representación de la empresa en las actuaciones en mención.*

(La cursiva y negrita es nuestra)

En el componente Apertura, no fueron validadas por Transparencia empresarial las respuestas y soportes enviados por la empresa en el tema de integridad corporativa relacionadas con la divulgación que CHEC ha realizado a los diferentes grupos de interés sobre las políticas de cabildeo o lobby, o relacionamiento con actores políticos, gremios, entre otros y Responsabilidad Política Empresarial. El componente apertura verifica cómo se transmite, la información a los diferentes grupos de interés, y la empresa no soportó la divulgación de la información producida, gestionada y difundida de estas políticas a los diferentes grupos de interés.

La causa por la cual se presenta la situación descrita anteriormente es método de trabajo.

La carencia de estas políticas y por consiguiente de su divulgación generan riesgo de procesos y procedimientos y reputación e imagen.

### **Recomendación**

- Definir, documentar, aprobar y divulgar entre los diferentes grupos de interés, la política y los lineamientos que precise la posición de la empresa respecto a Cabildeo o lobby con gremios, actores políticos entre otros y la Responsabilidad política empresarial, para asegurar la transparencia en la toma de decisiones de la empresa y en el fortalecimiento de los procesos democráticos.

### **Comentario del Auditado:**

**Asuntos Legales y Secretaria General:** Manifiesta que desde este proceso no se hace lobby y cabildeo con el grupo de interés Dueños y Accionistas, esta política se debe alinear desde otras áreas que realizan lobby y cabildeo con sus grupos de interés. El relacionamiento con el grupo de interés dueños está normado por los Estatutos Sociales y el Código de Comercio.

**Gestión Operativa:** Acepta la recomendación.

### **180425-03 Capacitaciones a responsables del programa de cumplimiento**

**Prioridad: Alta**

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

El documento metodológico 2018 para la Medición de Transparencia Empresarial

**Subindicador 4.1.2.1: Sistemas de cumplimiento extendido, establece:**



*Se evalúa la existencia de un Programa Corporativo de Cumplimiento enfocado en prevenir y detectar la corrupción, y promover una cultura de integridad en la empresa. Este Programa debe contemplar el monitoreo de la implementación y gestión del programa anticorrupción y determinar un plan de capacitación o entrenamiento a los colaboradores responsables de la política o programa de cumplimiento*

*Variables del Sistema de Cumplimiento Extendido:*

- *Existencia de una política o programa de cumplimiento de la empresa*
- *Alcance a cada una de sus empresas vinculadas, sucursales, filiales o subsidiarias*
- *Monitoreo de la implementación y gestión del programa anticorrupción dentro de la política o programa de cumplimiento*
- *Consulta de listas de inhabilidades de personas jurídicas y naturales, previo al relacionamiento comercial*
- *Existencia de una política sobre reuniones y encuentros con diferentes grupos de interés*
- *Capacitación a los colaboradores responsables de la política o programa de cumplimiento*
- *Alcance a cada una de sus empresas vinculadas, sucursales, filiales o subsidiarias*
- ***Capacitaciones con base a acciones de fortalecimiento generadas a partir de resultados de mediciones de clima ético***
- *Inclusión de temas de gestión ética y prevención de la corrupción en las capacitaciones*  
(la negrita y la cursiva es nuestra)

La información enviada por la empresa en el componente Control, para responder y soportar la variable “Capacitaciones con base a acciones de fortalecimiento generadas a partir de resultados de mediciones de clima ético”, no fueron aceptadas y validadas por la medición de transparencia empresarial en la réplica, debido a que los soportes no son evidencia para sustentar el sub indicador ya que la política, los lineamientos o programa de cumplimiento de la empresa no indican de manera expresa que los resultados de Medición de Clima ético, serán tenidos en cuenta en la elaboración y programación del plan de capacitación.

La causa por la cual se presentó la situación descrita anteriormente es método de trabajo

El riesgo que se puede llegar a materializar es procesos y procedimientos.

#### **Recomendación:**

- Establecer lineamiento enfocado en prevenir y detectar la corrupción mediante la promoción de capacitaciones a los trabajadores responsables del programa de cumplimiento con base en las acciones de mejoramiento generadas a partir de resultados de la medición de clima ético.

#### **Comentario del Auditado:**

Desde el proceso Cambio y cultura se puede acatar la recomendación relacionada con “promover capacitaciones a los trabajadores responsables del programa de cumplimiento con base en las acciones de mejoramiento generadas a partir de resultados de la medición de clima ético”. Se acepta la recomendación.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

**Trabajo realizado por:**



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría CHEC