

Directiva de Gerencia No (011111 02 MAR. 2016

"Por la cual define plan anticorrupción y de atención al ciudadano de Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P."

La Junta Directiva de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. en ejercicio de las facultades legales y Estatutarias, y

Considerando:

Que a través del Decreto 124 de 2016 *"por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción", las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.*

Que de acuerdo al Parágrafo Transitorio del artículo 2.1.4.7 del mencionado Decreto, indica que *para el año 2016, las entidades tendrán hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción."*

Que por lo anterior;

Resuelve:

Artículo 1. Objetivo. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., el cual promulga el ejercicio de buenas prácticas de administración en todos sus procesos, la promoción de estándares de transparencia, y la estrategia institucional de lucha contra la corrupción. Este plan se integra a la política e instrumentos de control diseñados e implementados para garantizar el buen desempeño de la gestión empresarial.

Artículo 2. Definiciones y Conceptos Generales:

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

información, se lesionen los intereses de la entidad, para la obtención de un beneficio particular.

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados, información clasificada o información privilegiada conforme la Ley 1712 de 2014.

Artículo 3. Alcance. Este plan aplica a todos los procesos de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, a los colaboradores, sus subordinadas y a sus contratistas.

Artículo 4. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano. Se establecen las siguientes iniciativas, independientes y autónomas conforme a la metodología incluida en la Estrategia para la construcción del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano V2 de la Presidencia de la Republica:

1. Gestión del riesgo
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
6. Controles adicionales.

Artículo 5. Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción: Se adoptará la descrita en el documento Manual explicativo para la administración del riesgo de la compañía EST.EST.MA08, respecto de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y seguimiento del riesgo.

El hecho que se estimen riesgos con probabilidad u ocurrencia alta no indica que en Energía de Pereira exista este riesgo, sólo son el resultado de la aplicación adecuada y objetiva de la metodología de administración del riesgo de la empresa.

El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la Empresa, afectando directamente la confianza y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía y por tanto es inaceptable su materialización; sin perjuicio de la obligación del reporte y/o denuncia que le corresponde a todos los colaboradores ante las autoridades correspondientes.

Artículo 6. Responsabilidad del Control y Seguimiento del Riesgo de Corrupción. Será responsabilidad de cada área de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. efectuar trimestralmente (con corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre) un diagnóstico de identificación de riesgo de corrupción al interior de los procesos y procedimientos que administran, según su constitución y/o modificación. El Comité de Administración Integral del Riesgo **CAIR** de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., tendrá responsabilidad sobre el control y seguimiento del plan anticorrupción,

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

generando para ello informes que contengan la relación sobre el proceso de identificación del Riesgo de corrupción realizado por las áreas y el tratamiento implementado. La Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico será la encargada de realizar las publicaciones correspondientes en el portal web.

Artículo 7. Publicación. La publicación tanto del plan como de los informes deberá guardar concordancia con la Ley 1712 de 2014 o aquellas que modifiquen o sustituyan.

7.1 Fechas de seguimientos y publicación. Se realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Los informes serán elaborados por el comité CAIR y revisados por la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico.

7.2. El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, **a más tardar el 31 de enero de cada año**. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 15 acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa.

7.2.1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Identificación de Riesgos de Corrupción tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales,

ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad.

Pasos:

Procesos: El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

- **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.
- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

7.3 Retrasos: En caso de que la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle a la Gerencia responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Artículo 8: Racionalización de trámites: La Compañía es actor activo en la política de Racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Pública en virtud de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, por lo que de manera anual debe identificar detalladamente todos sus trámites y servicios, con el fin de simplificarlos, estandarizarlos, optimizarlos, en lo posible automatizarlos, y registrarlos en el SUIT para facilitar el acceso a la ciudadanía y a su ejecución por medios electrónicos. La administración de Sistema Único de información de trámites se encuentra a cargo de la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico quien ejercerá las funciones de gestión de usuarios, gestión de formularios y gestión de inventarios de trámite.

Artículo 9: Rendición de Cuentas: A fin de permitir la evaluación de la gestión y la intervención de los ciudadanos de manera activa en las actividades de control participativo, el área de comunicaciones de la Compañía deberá construir el Plan estratégico de comunicación que involucre la socialización de los resultados de la gestión empresarial y aspectos del desarrollo organizacional entre sus diferentes grupos de interés y estar articulado al Plan estratégico corporativo de la Compañía y al Plan de Responsabilidad Social Empresarial. El plan será presentado a la Gerencia General para su aprobación anual y el seguimiento se hará a través de indicadores establecidos por los responsables del proceso. La estrategia de comunicación debe acatar los principios de transparencia, respeto, objetividad y oportunidad, tendiendo ante todo a proteger la reputación de la Compañía ante los distintos grupos de interés. Los contenidos de las redes sociales, intranet, y las publicaciones masivas dirigidas a comunicar resultados a grupos de interés deben contar con la validación del coordinador de esta área, y de la Gerencia General.

Artículo 10: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: La compañía debe garantizar la difusión permanente del portafolio de servicios al ciudadano, la revisión anual de los procedimientos relacionados directamente con la atención al cliente, la elaboración anual del plan de capacitaciones para el personal de esta área de trabajo y la implementación de protocolos de atención en situaciones difíciles y de crisis. El área Comercial debe presentar de manera mensual a la Gerencia General y al Comité Directivo los resultados de las actividades así como las evaluaciones y/o calificaciones que realiza el usuario atendido, inclusive para los considerados grandes clientes; en el comité Directivo podrán tomarse decisiones tendientes a mejorar la estrategia de atención al usuario de Energía de Pereira.

La Empresa dispondrá de buzones de sugerencia en cada uno de los puntos directos de atención al cliente, correspondiéndole a la Gerencia de Direccionamiento y Control

estratégico el seguimiento permanente a las respuestas, así como del correo contáctenos cuya recepción se realiza vía página web. En todo caso deberá asegurar que todos y cada una de las quejas, sugerencias y peticiones recibidas por estos medios sean tramitados por los responsables de los procesos.

Adicionalmente, la Empresa debe realizar por lo menos una vez al año la realización de una encuesta de satisfacción con el objeto de conocer la percepción de nuestros clientes, y elaborar conforme a los resultados un plan de acción apuntándole a la mejora continua del proceso.

Desde el área de Responsabilidad Social Empresarial, deben incluirse actividades orientadas a mejorar las relaciones entre autoridades y líderes, así como visitas directas en comunidades que permitan el contacto de los usuarios de servicio con dificultad para acercarse a los puntos de atención directa, se les recepcione y tramite sus inquietudes, conozca con precisión conceptos relacionados con la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica, cuidado del ambiente, y uso eficiente y racional de la energía, entre otros.

Artículo 11: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Los mecanismos de transparencia y acceso a la información implementados por la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. se establecieron de conformidad con las Leyes 594 de 2000 y 1712 de 2014, a través de los cuales se han reclasificado las tablas de retención documental de acuerdo a su categoría: reservada, pública o clasificada.

Artículo 12. Controles secundarios. La Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico verificará de la elaboración y de la publicación del Plan. Realizará seguimiento y control de respaldo a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, evaluadas por el comité CAIR. Adicionalmente la Compañía tiene implementado los siguientes controles transversales para combatir el riesgo de corrupción: Programas de medidas de control interno y auditorías internas de gestión, auditoría externa de gestión y resultados, política tratamiento frente al riesgo de favorecimiento del terrorismo y lavado de activo, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, capacitaciones al personal, indicación en la contratación de la Compañía de la obligación de denuncia de conductas fraudulentas y/o actos de corrupción, establecimiento de perfiles de acceso a los sistemas de información, segregación de funciones, auditorías del sistema integrado de gestión de calidad.

Artículo 13. Integración a la Matriz de Riesgos de la Empresa de Energía de Pereira. Inclúyase el riesgo de corrupción en la matriz de riesgo de la Empresa de

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

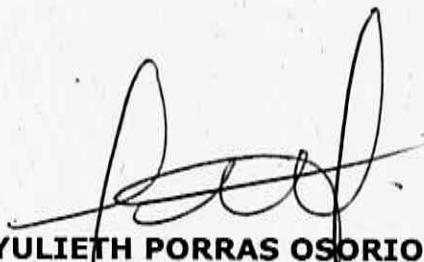
Pereira - Risaralda

Energía de Pereira como riesgo individual y criterio de evaluación para la definición de impacto de los demás riesgos que puedan verse viciados por la materialización de éste.

Artículo 14. Vigencia. La presente Directiva rige desde el momento de su publicación en la página principal de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Pereira a los dos días de marzo de 2016,



YULIETH PORRAS OSORIO
Gerente General



Preparó: Henry Giovanni Valdés
Revisó: Cynthia Arleth Ferrer Bermudez
Soleine Mosquera

